

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**CARRERA DE ENFERMERÍA**

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

**FACTORES SOCIOLABORALES DE LOS  
FUNCIONARIOS AUXILIARES  
INFANTILES EN RELACIÓN CON LOS  
SIGNOS Y SÍNTOMAS DEL SÍNDROME DE  
BURNOUT, REGIONAL SAN JOSÉ SUR, I  
CUATRIMESTRE DEL 2020.**

**KENYA ODALIS ROCHA TÉLLEZ**

2020

# TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO .....	2
ÍNDICE DE TABLAS .....	6
ÍNDICE DE FIGURAS .....	7
RESUMEN .....	9
Summary .....	10
CAPÍTULO I: .....	11
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	12
1.1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	12
1.1.2 Delimitación del problema .....	20
1.1.3 JUSTIFICACIÓN .....	21
1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL: PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	24
1.3.1 Objetivo general .....	24
1.3.2 Objetivos específicos .....	24
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES .....	25

<b>1.4.1 Alcances de la investigación.....</b>	<b>25</b>
<b>1.4.2 Limitaciones de la investigación.....</b>	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>26</b>
<b>MARCO TEORICO.....</b>	<b>26</b>
2.1.1. <b>CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL .....</b>	<b>27</b>
2.1.1.    Estrés laboral .....	27
2.1.2.    Síndrome de Burnout .....	29
2.1.2.1.    Factores de riesgo .....	31
2.1.2.2.    Componentes personales.....	32
2.1.2.3.    Signos y síntomas del Burnout .....	33
2.1.2.4.    Fases del proceso de Burnout .....	35
2.1.3.    Condiciones socio-laborales.....	36
2.1.2.5.    Factores socio – laborales.....	40
<b>2.2. MODELO Y TEORIZANTE DE ENFERMERÍA .....</b>	<b>42</b>
2.2.1. Teoría Modelo de Sistemas de Betty Newman .....	42
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>45</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>45</b>
<b>3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>46</b>
<b>3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>46</b>
<b>3.3. UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETIVOS DE ESTUDIO .....</b>	<b>46</b>

3.3.1 Población .....	47
3.3.2 Muestra .....	47
3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión .....	47
3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	48
3.4.1 Validez de un cuestionario y confiabilidad .....	49
3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	50
3.6.1 CATEGORIZACION DE LAS VARIABLES .....	53
3.7 PLAN PILOTO .....	55
3.8 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS .....	56
3.9 ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS .....	56
3.10 ANALISIS DE DATOS .....	57
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>58</b>
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	58
4.1 Generalidades .....	59
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>103</b>
DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	103
5.1 DISCUSION E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	104

<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>119</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>119</b>
6.1 CONCLUSIONES.....	120
6.2 RECOMENDACIONES .....	122
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>125</b>
<b>GLOSARIO Y ABREVIATURAS.....</b>	<b>132</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>133</b>
Anexo no. 1: Consentimiento Informado .....	134
Anexo no. 2: Instrumento de Investigación.....	136
Anexo no. 3: Resultados de Plan Piloto .....	144
Anexo no. 4: Dedicatoria.....	169
Anexo no. 5: Declaración Jurada.....	170
Anexo no. 6: Carta de Tutor .....	171
Anexo no. 7: Carta de Lector .....	172
Anexo no. 8: Carta de autorización de publicación.....	173

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión .....	47
Tabla 2. Distribución de funcionarios de cuidado infantil según rango de satisfacción en su lugar de trabajo y sexo, Regional sur, agosto, 2020.....	66
Tabla 3. Distribución funcionarios de cuidado infantil que han tenido conflicto en su lugar de trabajo o no, según sexo, Regional sur, agosto, 2020.....	67
Tabla 4. Distribución de funcionarios de cuidado infantil según frecuencia de presentación de signos de burnout, Regional sur, agosto, 2020. ....	70
Tabla 5. Distribución de funcionarios de cuidado infantil según frecuencia de intensidad de signos presentes, Regional sur, agosto, 2020. ....	72
Tabla 6. Distribución de funcionarios de cuidado infantil según sexo y frecuencia de signos y síntomas del burnout, Regional sur, agosto, 2020.....	73
Tabla 7. Frecuencia de funcionarios de cuidado infantil según nivel de satisfacción laboral y signo de burnout presentado con mayor frecuencia., Regional sur, agosto, 2020.....	73
Tabla 8. Frecuencia de funcionarios de cuidado infantil según nivel de satisfacción laboral y signo presentado con mayor intensidad.....	74
Tabla 9. Frecuencia de personas según consideración de salario justo y signo de burnout presentado con mayor frecuencia.	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No 1. Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según sexo y edad, Regional Sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.....	59
Figura No 2. Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según sexo, Regional Sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020. ....	60
Figura No 3. Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según estado civil y sexo, Regional Sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.....	60
Figura No 4. Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según cantidad de personas que conforman el núcleo familiar por sexo, Regional Sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020. ....	61
Figura No 5. Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según percepción de calidad de tiempo compartido con la familiar, Regional Sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020. ....	62
Figura No 6. Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según cantidad de hijos, Regional Sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020. ....	63
Figura No 7. Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según consideran justo el salario, Regional Sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.....	63
Figura No 8. Distribución de funcionarios de cuidado infantil según su antigüedad laboral, Regional Sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.....	64
Figura No 9. Distribución funcionarios de cuidado infantil que cuentan con seguro social como estipula la ley, Regional sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020. ....	65

Figura No 10. Distribución de funcionarios de cuidado infantil que siente que el trabajo ha afectado de forma negativa su vida personal, Regional sur, agosto,2020. Fuente: elaboración propia, 2020. .... 66

Figura No 11. Distribución porcentual de funcionarios de cuidado infantil según si padecen de alguna enfermedad crónica, Regional sur, agosto 2020, Fuente: elaboración propia, 2020. .... 68

Figura No 12. Distribución porcentual de la población entrevistadas según disponibilidad de tiempo para estudiar conforme a su horario de trabajo, regional sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020. .... 69

Figura No 13. Distribución porcentual de funcionarios de cuidado infantil según sentimiento de estancamiento profesional, regional sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020. .... 69

Figura No 14. Distribución porcentual de funcionarios de cuidado infantil según opinión profesional tomada en cuenta por el patrono para realizar capacitaciones, regional sur, agosto, 2020). Fuente: elaboración propia, 2020. .... 70

## RESUMEN

**Introducción:** Las personas que realizan la función de cuidado como profesión en situaciones de personas de vulnerabilidad social no se les brinda seguimiento de cómo es su vida en términos generales y en las condiciones están equilibrada su vida laboral con su modo de vida social. **Objetivo general:** Determinar los factores sociolaborales que afectan a los funcionarios auxiliares de cuidado infantil en relación con los signos y síntomas del Síndrome de *Burnout*, en la regional San José sur, I cuatrimestre del 2020. **Metodología:** el estudio es mixto “cuanti- cualitativo”, a personas que cumplen la función de ser auxiliares de cuidado infantil, y se les aplica un instrumento de elaboración propia donde se evalúa factores sociolaborales relacionado con los signos y síntomas del síndrome de *burnout*. **Resultados:** la característica de esta población revela que las condiciones socio laborales que los afecta son las jornadas laborales, la remuneración, las relaciones interpersonales principalmente. **Discusión:** los funcionarios presentan características sociales y laborales, el sexo, edad, vida familiar, las relaciones interpersonales, además, de jornadas laborales, condición de seguro, contratos laborales, niveles de satisfacción laboral, salarios, antigüedad del rol los cuales pueden afectar del empleado de manera positiva o negativa en aspectos personales, así como en la salud. **Conclusión:** La investigación ha puesto en evidencia la existencia de gran cantidad de síntomas de Burnout, y que los factores socio- laborales pueden contribuir para aumentar o disminuir los signos.

**Palabras claves:** funcionarios de cuidado infantil, factores socio laborales.

## Summary

### **Introduction:**

People who perform the care function, as a profession in situations of people in social vulnerability, are not offered monitoring on how their life is in general terms and on how the conditions of their working life is balanced with their social lifestyle.

**General objective:** To determine the socio-labor factors that affect the auxiliary childcare officials related to the signs and symptoms of Burnout Syndrome, focused in the San José Sur region, during the first quarter of 2020.

**Methodology:** The study is both quantitative and qualitative, directed towards people who fulfill the function of childcare assistants, and it will be applied through an instrument of their own elaboration where socio-labor factors are related to the signs and symptoms of burnout syndrome to be evaluated.

**Results:** This portion of the population reveals that the socio-labor conditions that affect them tend to be the relation between working hours, remuneration and interpersonal relations, mainly.

**Discussion:** Due to different social and labor characteristics, employees can be affected by their sex, age, family life, personal relationships, in addition to working hours, insurance status, employment contracts, levels of job satisfaction, salaries, seniority of the role. All of this can affect the employee in a positive or negative way in personal aspects, as well as in health.

**Conclusion:** Research has shown that there is great deal of burnout symptoms and the socio-labor factors they can contribute to increase or decrease the signs.

**Keywords:** childcare officials, socio-labor factors.

## **CAPÍTULO I:**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

# 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El Síndrome de *Burnout* (SB) se investiga a nivel internacional y nacional ampliamente, por lo que se lo conoce con diferentes nombres: síntomas de desgaste profesional, manifestación de sobrecarga emocional, señal de fatiga en el trabajo o más específico como síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT). Los estudios se centran en dos grandes sectores, primero enfocado en salud, con los profesionales en Enfermería, Medicina, y Trabajo Social, y el segundo más investigado es el de educación.

Esta tesis toma en cuenta los estudios más relevantes, referente a repercusiones que provoca dicho síndrome. El desgaste profesional en los cuidadores infantiles es eje central de este proceso investigativo.

### **Internacional**

Barraza y colaboradores<sup>1</sup> realizan un estudio en el 2009 en México sobre “*Estado de salud y estrés laboral en médico interno en Tepic*”. Donde explican que la tensión del gremio desencadena el Síndrome de *Burnout*. Los factores que fomentan su aparición son el contacto con situaciones que impactan emocionalmente, la falta de recursos personales, poco tiempo para actividades lúdicas, relaciones con parientes empobrecidas, trámites burocráticos, entre otras. Esto con paso del tiempo repercute en el sistema individual, familiar y social. Se valora si el personal de salud del estudio es afectado por los factores mencionados.

El Síndrome de *Burnout* demuestra que los individuos que laboran relacionándose con otras personas se ven más afectados, principalmente en aquellos servicios que tienen gran demanda de contacto con usuarios. Esto mismo ocasiona un decaimiento en el rendimiento de su trabajo con despersonalización en la atención. Los funcionarios pueden llegar a sentirse agotado y con desgaste emocional, principalmente aquellos que tienen interacción con personas que poseen situaciones sociales difíciles, como el abandono parental o algún tipo de violencia, caso de la población de estudio.

Barraza et al <sup>1</sup> resaltan que el proceso salud- enfermedad, se ve afectado negativamente por la carencia de programas y políticas, las cuales tienen como fin brindar información para sus empleados, existe evidencia que cuando se realizan campañas para la disminución de la tensión causada por el trabajo se logra prevenir enfermedades provocadas por factores que fomenten el estrés laboral, el cual puede ser crónico.

Barraza et al <sup>1</sup> mencionan como características importantes de su población de estudio. La cantidad de internos 25, de estos 15 son hombres y 10 son mujeres. El tiempo de sus guardias que son de 11 horas mínimo y 42 horas máximo, la duración de las jornadas laborales, los cuales son los factores que fomentan la manifestación de SB.

El personal de estudio refleja que un 88% tienen sobrecarga en el gremio, relacionado con el exceso de funciones hasta la extensión de horas de guardia, un 54,2% de los internos indica que algunas veces se reconoce su trabajo o desempeño por los mandos superiores, lo cual consideran que es un factor importante para fomentar algún tipo de recompensa laboral y un 54.2% manifiesta que ambiente el profesional es regular, y el resto que este es bueno.

El cuestionario de *Maslach Burnout* es el que se aplica, dando como resultados que un 56% sufre agotamiento emocional alto, el 28% despersonalización alta y solo un 20% una baja realización personal. Estos datos revelan que los factores para SB están estrechamente relacionados con las condiciones de su empleo que tengan los trabajadores, condiciones similares al objeto de estudio de esta investigación. <sup>1</sup>

Arias, Masías y Justo, mencionan en el 2014<sup>2</sup>, que las condiciones en el empleo provocan alteración en la salud física y mental, esto vinculado a 137 empleados, en Perú Las profesiones tomadas en cuenta son: trabajadores sociales como los asistentes sociales y las trabajadoras familiares, policías, así como la gestión de la administrativa, los cuales tienen jornadas laborales similares. Esta investigación refleja un común denominador con el estudio anteriormente mencionado, el personal que tiene interacción con la atención de clientes son los más vulnerables a presentar SB.

Los trabajadores manifiestan afectaciones asociadas a disfunciones respiratorias y alteraciones en el sueño, el 14,04% poseen cansancio o sensación de agotamiento, el 4,72% despersonalización y el 57,63% SB. Los investigadores relacionan los signos anteriores con la duración de la jornada laboral que tienen, ya es que el 41,4% de ellos trabaja 40 horas semanales. Además, mencionan que desde un punto comparativo los docentes, la seguridad, áreas de salud, cuidadores de la salud física y mental, personal administrativo, cuenta con una jornada con una cantidad de horas semejantes en todas las áreas de trabajo.

El Síndrome *Burnout* manifiesta como signos y síntomas más relevantes cambios de humor e irritabilidad, hasta el punto de ser agresivos, tener cierto grado de hostilidad y aislamiento, pérdida de la capacidad de disfrutar (al realizar sus funciones), pensamientos negativos sobre sí mismo, pérdida de la autoestima, y en algunos casos predomina la ansiedad. No obstante,

uno de los signos iniciales es cansancio, junto con cambios de humor, angustia, los arrebatos, sensación de agotamiento y rechazo al lugar de trabajo. <sup>2</sup>

Cóllica cita en su estudio hecho en Argentina en el 2017<sup>3</sup> los cambios psicoemocionales y conductuales que se muestran en presencia de *burnout*, como la pérdida de humor o mal humor, aumento de la irritabilidad, tanto en el lugar de empleo como en el hogar, desinterés, incremento de la idea de dejar el trabajo. Estos son producto de problemas cotidianos de la vida, familia, hijos, situación económica, que a su vez son factores psicosociales.

El Síndrome de estar quemado por el trabajo tiene cuatro niveles: leve, moderado, grave y el extremo. Asimismo, la contribución a su aparición y desarrollo de estos niveles se enlaza con tres compones; el primero en la situación vinculada al contexto laboral, el segundo con la valoración de la situación socioeconómica, y por último con el grado de vulnerabilidad y resiliencia individual. <sup>3</sup>

Acha, Estigarribia y Guerrero<sup>4</sup> obtiene de la investigación titulada “*Prevalencia de Síndrome de Burnout en Médicos del Hospital Regional de Coronel Oviedo*” en Paraguay en el 2018. Los médicos que se toman en cuenta van de edades entre 25 a 55 años, y el 51% de los doctores mantienen una magnitud alta de agotamiento emocional, el 46 % presenta un nivel alto de despersonalización el 46%, mientras que un 45% presenta baja realización. El cansancio profesional, la despersonalización y la realización los una de las principales dimensiones para valorar el desgaste profesional.

El Síndrome tiene como prevalencia el 22%, presente con mayor frecuencia en el sexo femenino con un 68,18%, el 72,72% su estado civil es soltero, 54,54% no posee hijos y el rango de edad menor a 30 años.

Los estudios reflejan que las áreas de salud y la de educación son las que más se estudian en el ámbito internacional, igualmente, comparten criterios en cuanto los factores, ya que están de manera constante, en las distintas investigaciones. El factor periodo laborado es importante de considerar ya que es una de las características que tienen los funcionarios auxiliares de cuidado infantil.

## **Nacionales**

Chacón et al<sup>5</sup> mencionan en su estudio llamado *“La salud ocupacional y los factores de riesgos psicosociales en las empresas privadas del sector del área Metropolitana: Políticas y prácticas existentes”* en el 2010 que los aspectos sociales que afectan en el ámbito laboral son aquellos relacionados directamente con el trabajo, las extralaborales, remuneración financiera, horarios flexibles y los relativos de carácter individual. En la dimensión social están los aspectos de salud, esto hace referencia a las acciones que tiene una sociedad pueden afectar la sanidad, contemplada desde parte psicológica y la física.

Los empleados poseen varios beneficios en la empresa, entre ellos: servicio de comedor, actividades recreativas para la familia, becas, aumento de salario, crédito fácil de adquirir, etc. Sin embargo, esto no evita que presenten sensación de sobrecarga laboral, es importante de mencionar, porque a pesar de que cuentan con beneficios, los trabajadores no están excluidos de no sentirse bien en el ámbito profesional.

Arias y Catro<sup>6</sup>, presentan una investigación sobre *“Prevención de Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros (as) profesionales del Hospital Nacional de Niños durante el mes de Setiembre 2012”* donde mencionan, que la primera vez que se realiza una revisión del síndrome del quemado es en 1997. En esta

muestran los factores de riesgo a los que están expuestos, como lo son los malos escenarios laborales, demandas profesionales, usuarios difíciles.

Síndrome de estar Quemado por el Trabajo (SQT) es ampliamente investigado en Costa Rica, en el 2015 hay 26 estudios que se registran de manera virtual, en el área de salud y en educación, en las principales instituciones que se realizan indagaciones del tema son los hospitales como el Hospital Nacional de Niños, Clínica Carlos Durán, así como el Sistema Penitenciario Costarricense y el Comité de la Cruz Roja de Moravia. Cooper<sup>7</sup>, destaca las jornadas laborales extensas y turnos al que están expuestos que son un sobrecargado.

Cooper<sup>7</sup> menciona que hay una gran extensión de información del SQT, en el cual la principal causa es tener contacto directo con seres humanos, esencialmente porque hay un grado de responsabilidad de alguien (sumándole en este caso que son menores de edad), no obstante, no se evidencian estudios en funcionarios auxiliar de cuidado infantil.

El Patronato Nacional de la Infancia (PANI) y Organizaciones No Gubernamentales (ONG) son las principales instituciones que tienen este tipo de puesto de trabajo, donde los nombran de diferente manera. Sin embargo, no se evidencia investigaciones por parte de ninguna en el país.

El Hospital Nacional de Niños hace indignación del tema, de tipo descriptivo, donde muestra que el 30,3 % de la población tiene riesgo de *burnout* o ya se padece de este, lo cual representa un tercio de la población entrevistada. Estas personas pueden presentar introspección de sus propias emociones, lo que, a su vez afecta en el ámbito laboral, esto sino se realizan acciones de prevención en primera instancia.

Munguía, Murillo y Salazar<sup>8</sup> mencionan en su investigación realizado en el Hospital de la Mujer Adolfo Carit Eva, sobre el síndrome de desgaste del personal, con un total de 140 trabajadores de todas las áreas, con edades de 36 a 45 años. El estudio resalta que el 23,50% de la población total tiene agotamiento emocional, el 50% demuestra prevalencia de SB, el 100% de los individuos de 56 a 65 años presentan el síndrome (en este rango de edad, solo son dos empleados). La publicación cuenta con un 95% de confianza y con un 5% de porcentaje de error ( $P \leq 0,05$ ).

El estudio destaca otras áreas, como la administrativa, mantenimiento de limpieza, aparte de salud y educación, sin embargo, hay otros departamentos, se toma en cuenta todos los sectores que brindan algún tipo de servicio dentro de un centro de salud, ya que todas secciones están expuesta a sufrir agotamiento laboral, tan solo por los escenarios profesionales y no solo por su puesto de trabajo.<sup>8</sup>

Sancho<sup>9</sup> expone en su investigación en el 2018, en la Municipalidad de Alajuelita, que el 71% de los encuestados presentan realización personal, 19% agotamiento emocional y el 10% despersonalización, en esta misma población se evidencian signos y síntomas prevalentes del SB, el 65% realización personal, 24% cansancio profesional y 11% despersonalización. Los empleados van desde la parte administrativa hasta los funcionarios de limpieza, todos realizan algún tipo de interacción con usuarios. Los resultados se obtienen con la Escala de Maslach, con sus tres dimensiones a evaluar.

Bolaños y Rodríguez<sup>10</sup> refieren que el SQT se estudia mucho en el ámbito laboral. No obstante, este también se presenta en lo académico. Los autores de este artículo citan algunos de los signos y síntomas que los alumnos manifiestan, los destacados son el cansancio emocional, estrés crónico, se menciona esta investigación ya que esta brinda la oportunidad

de indagar en otras áreas, en comparación con el desgaste profesional, son los estudiantes los que se ven afectados en el desempeño académico, en rendimiento curriculares y sociales.

Costa Rica y a nivel internacional mantienen mismas zonas de estudio en relación con este tema las cuales son educación y salud principalmente. No obstante, en el país se ha ido ampliando la investigación del SB, en las áreas administrativas las cuales se orientan al trabajo, ya el STQ no solo se presenta en los empleados. A pesar de que no es una situación que solo se da en los puestos laborales, se observa la carencia de la indagación de este en comparación a otras naciones.

La población considerada evidencia la ausencia de estudios previos, lo que ocasiona una necesidad sobre de la indagación del tema e investigaciones dirigidas a los funcionarios auxiliares de cuidado infantil.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

Este estudio se realiza a 50 personas las cuales se distribuye en hombres y mujeres, las misma pertenecen a diferentes instituciones tanto del gobierno como no gubernamentales con edades de los 18 años a los 62 años, en la provincia de San José, la región sur, con rangos distintos de escolaridad, sobre el tema de factores sociolaborales de los funcionarios auxiliares infantiles en relación con los signos y síntomas del Síndrome de *Burnout*.

### 1.1.3 JUSTIFICACIÓN

La investigación tiene como fin determinar cuáles son los factores socio- laborales que inciden en la aparición del Síndrome de *Burnout*, y afectan a los funcionarios auxiliares de cuidado infantil. Además, identificar cuáles son los signos y síntomas más comunes que estos manifiestan.

El SB va evolucionando con el paso de los años, esto por el incremento de su prevalencia a nivel internacional y nacional. Existe evidencia que muestra que las personas que brindan atención a otras son más propensas a manifestar un síndrome de quemado, y su principal causante es el estrés laboral; el cual, si no es tratado oportunamente, afecta la salud física como mental.

Costa Rica tiene varios estudios sobre el tema, principalmente en el área de salud y educación, no obstante, no hay investigaciones previas en la población de este estudio. La inexistencia de esta justifica la actual tesis; por lo tanto, con los datos obtenidos, se busca aportar a los individuos, por medio de la información de signos y síntomas asociados a este síndrome y su relación con el ámbito laboral.

La investigación busca mencionar las dificultades que puede presentar un auxiliar infantil a grado laboral, y cuáles son los factores socio- laborales que contribuyen a generar niveles altos de tensión profesional, ya que como respuesta a este provocan una disminución en el rendimiento de las funciones de los empleados. Se especula que si se mejora las condiciones en el gremio puede haber un resultado positivo para esta población en específico.

El cuidador infantil tiene la obligación de cuidar a personas menores de edad, esto es una gran responsabilidad, por lo que, esta población es más propensa a sufrir del Síndrome de *Burnout*, ya que se ven recargados por la cantidad de actividades diarias que deben realizar y el número de menos de edad, que se tiene a cargo. Los factores socio- laborales contribuyen

en la aparición de un estado de estrés, esto a su vez influye de manera negativa a la estabilidad emocional de los auxiliares.

Enfermería tiene la responsabilidad de prevenir la enfermedad y promocionar la salud, por este motivo este gremio tiene la obligación de indagar en las posibles afectaciones en salud en distintas poblaciones, por lo cual se considera adecuado incentivar a la profesión a investigar sobre cualquier tipo alteración en la salud y más si puede llegar anticipar a los problemas sanitarios.

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

¿Cuáles son los factores sociolaborales de los funcionarios auxiliares infantiles en relación con los signos y síntomas del Síndrome de *Burnout*, regional San José sur?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar los factores sociolaborales que afectan a los funcionarios auxiliares de cuidado infantil en relación con los signos y síntomas del Síndrome de *Burnout*, en la regional San José sur, I cuatrimestre del 2020.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- 1) Identificar los factores sociolaborales de los funcionarios auxiliares infantiles del regional San José sur.
- 2) Mencionar los signos y síntomas del Síndrome de *Burnout* de los funcionarios auxiliares de cuidadores infantiles de la regional San José sur.
- 3) Relacionar los factores sociolaborales con los signos y síntomas del Síndrome de *Burnout* en los funcionarios auxiliares de cuidados infantiles de la regional San José sur.

## **1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.4.1 Alcances de la investigación**

La investigación no presenta más allá de los que se plantean en los objetivos.

### **1.4.2 Limitaciones de la investigación**

La información es ausente en Costa Rica del Síndrome de *Burnout* en funcionarios auxiliares de cuidado infantil.

Ausencia de datos y estadísticas a nivel nacional, que evidencia la prevalencia del Síndrome de *Burnout* en la población general y en los funcionarios auxiliares de cuidado infantil.

La investigación presenta dificultad en recolección de la información debido a que a en primera instancia serian presenciales obligando a que se hacen por medio distintos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

## **2.1.1. CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL**

### **2.1.1. Estrés laboral**

El estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los empleados, cuando un trabajador se encuentra tenso suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo.

El estrés laboral “es la reacción que tiene un individuo ante la exigencia que conlleva el trabajo, y estos no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, lo que pone a prueba la capacidad para afrontar la situación”. Las condiciones profesionales son diversas y a menudo se agravan cuando los empleados sienten que no reciben suficiente apoyo de los supervisores y colegas. La tensión logra perjudicar la salud de los trabajadores y los resultados de su empresa.<sup>11</sup>

El estrés es el desequilibrio entre las exigencias y presiones que se dan en el trabajo a las que se enfrenta el individuo. La fatiga pone a prueba la capacidad de una persona para afrontar su actividad, y no sólo incluye situaciones en que la presión laboral excede la condición del empleado para hacer frente a la misma, donde los conocimientos y cualidades no suelen ser suficientes.

El estrés afecta el desempeño del empleado, este no excluye a los cuidadores infantiles y puede llevarlos hasta una fatiga crónica, la tensión es una condición que se debe atender ya que si no se hace puede llegar a perjudicar la salud, que a su vez puede dificultar el desempeño laboral del individuo, la importancia de esto en este tipo de personal, es que si el funcionario no se encuentra en su total capacidad logra impactar de una manera negativa a las personas menores de edad (PME).

### **2.1.1.1. Causas**

Las causas son aquellas que se denominan como “peligros relacionados con el estrés”. Estas se van a dividir en dos características, la primera por las particularidades del trabajo y el segundo el contexto laboral.<sup>11</sup>

Las características del trabajo incluyen los atributos del puesto, el volumen y ritmo que tiene el empleo, horarios y colaboración, cuando hay falta de contribución hace referencia a la carencia de la toma de decisiones que ayuden a mejorar las condiciones anteriormente mencionadas. Además, el contexto laboral se subdivide en la perspectiva profesional, estatus y salario, papel en la entidad, relaciones interpersonales, la cultura de la institución y por último como es la relación entre la vida familiar con la laboral. <sup>11</sup>

El trabajo tiene horarios variados, distribución de personal, velocidad al cumplir las tareas, estas características son parte de las principales condiciones que en ocasiones pueden afectar a los auxiliares de cuidado infantil, tanto de una manera positiva como negativa. La salud es dañada cuando estas particularidades no contribuyen a la hora de realizar funciones.

Los funcionarios realizan sus tareas, pero en ocasiones no dan abasto con las actividades a cumplir según el puesto laboral, esto por diversas situaciones, en el caso de los cuidadores infantiles a los que se les dificulta más son los de tipo B (a nivel gubernamental existen dos tipos de funcionarios el tipo A y el B), ya que ellos no tienen un horario establecido ya que en teoría son empleados de 24 horas y 11 días continuos lo que demanda una disponibilidad total.

La vida parental es afectada primordialmente cuando el funcionario es tipo B debido a su horario laboral que es de 11 días consecutivos y solo tres libres, lo que deja muy poco tiempo

para compartir en familia, esto disminuye la estimulación positiva para el empleado sumándole a esta condición es la mala remuneración económica, provocando decepción profesional por parte de los trabajadores.

### **Efectos**

Leka, Griffiths y Cox<sup>11</sup> mencionan que el estrés afecta de manera distinta a las personas, por ello llegan a la conclusión que este se debe dividir y en dos, el primero en el individuo y segundo en las entidades.

El estrés afecta de manera diferente en cada persona, además, contribuye a la mala salud física y mental. Además, cuando este se vuelve prolongada ocasiona problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos. El conflicto en estas situaciones es que las personas no pueden mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la no profesional. Todo lo anterior son los efectos que se dan en el individuo.

Las consecuencias del estrés laboral en las entidades, hace referencia cuando hay una amenaza en el buen funcionamiento y los resultados de la organización. Cuando hay una afectación provoca una disminución en la dedicación al trabajo por parte de los funcionarios, deterioro del rendimiento y productividad, todo esto tiene un efecto negativo.

#### **2.1.2. Síndrome de Burnout**

Carlín y Garcés<sup>12</sup> mencionan que el Síndrome de *Burnout* se detalla desde los años 70 hasta la actualidad, estas descripciones van desde conceptos similares hasta ser diferentes por completo. Se menciona las definiciones más significativas que se han dado en el transcurso del tiempo.

Freudenberger define por primera vez el término de SB como la sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Este concepto nace de la observación de las personas que laboran junto con este médico psiquiatra, que al cabo de un periodo más o menos largo, la mayoría sufre una progresiva pérdida de energía, desmotivación entre otros signos.<sup>12</sup>

Maslach es una psicóloga social que expone el término por primera vez en 1976, “proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal” y por segunda vez junto con Jackson en 1981, “respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de las actividades y sentimientos negativo hacia las personas con las que se trabaja, y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional”, este se configura como tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducción de realización personal.<sup>12</sup>

Salas, et al<sup>13</sup>, citan *Maslach Burnout Inventory* (MBI) para valorar el *Burnout* idealmente usa tres factores los cuales son cansancio emocional, despersonalización y realización personal. La despersonalización implica el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas perjudiciales, distantes, cínicas y frías hacia otras personas, los trabajadores se muestran insensibles, “deshumanizados” e incluso irritables con sus “clientes”. La realización personal aumenta la evaluación de uno mismo de manera negativa y esta repercute a nivel de eficacia, percibida en la ejecución del trabajo e incluso en las relaciones que se establecen con los otros.

Gil-Monte y Peiró<sup>12</sup> definen el *Burnout* en 1997, pero en el año 2000 detallan su concepto como la respuesta al estrés laboral crónico y una experiencia subjetiva interna que agrupa

sentimientos, cogniciones y actitudes, que tienen un aspecto negativo lo que provoca consecuencias nocivas para la persona y la institución. El SB se delimitan en dos perspectivas la clínica y la psicosocial según estos autores.

La perspectiva clínica se define como el estado que llega el sujeto como consecuencia del tensión profesional y la perspectiva psicosocial es el proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno de trabajo y su vida personal.<sup>12</sup>

El SB es una construcción de varias definiciones, como lo son las mencionadas anteriormente, por ello se concluye que el STQ es consecuencia de eventos estresantes que disponen al individuo a padecerlo. Además, de que es un proceso continuo que va surgiendo de una manera paulatina.

#### **2.1.2.1. Factores de riesgo**

El síndrome *burnout* es un proceso multicausal y muy complejo, esto se reconoce principalmente hasta en la actualidad, involucrando diversidad de variantes que van desde el estrés, aburrimiento, crisis en el desarrollo de la carrera profesional, pobre condición económica, sobrecarga laboral, falta de estimulación, escasa orientación profesional y aislamiento. La población joven desarrolla el *Burnout* con mayor frecuencia, además, sumando si tiene hijos y cuando las horas de jornada laboral son mayor a 60 horas semanales y recibir llamadas durante 2 o más noches durante semana.<sup>14</sup>

El personal es expuesto a los factores de riesgo debido a las condiciones que tiene el empleo. Las principales son sobrecarga laboral, esto por el poco personal para la cantidad de actividades que realizar y el número de PME que se tiene a cargo, si hay descendientes

sumándole las largas jornadas de trabajo, situación que afecta al funcionario por lo difícil que se vuelve crear el vínculo padre o madre e hijo.

Los factores de riesgo son las condiciones personales principalmente, que muchos autores consideran que son fundamental para predisponer la presencia de SQT, a continuación, se mencionan los que se consideran más relevantes para esta investigación. <sup>14</sup>

#### **2.1.2.2. Componentes personales**

Saborío y Hidalgo<sup>14</sup> indica que los componentes personales que afectan a una persona con Burnout es la edad, el género y por último la parentela. La edad está estrechamente relacionada con la experiencia personal. Mientras, que el género se cree que afecta al femenino, esto a pesar de que se sabe ellas son más ágiles para solucionar disputas en el trabajo. La convivencia familiar es debido a que esta puede dar equilibrio necesario para enfrentar situaciones conflictivas, la personalidad lo que genera armonía y la estabilidad.

Los elementos personales se subdividen en tres, que están relacionados con la formación profesional, las condiciones sociales y ambientales, en cada uno de ellos hay especificaciones principales para fomentan el desarrollo de este.

##### Inadecuada formación profesional:

Los excesivos conocimientos teóricos, escasos entrenamiento en la actividad práctica y la falta de aprendizaje técnicas de autocontrol emocional.<sup>14</sup>

##### Factores sociales:

La necesidad de ser profesional de prestigio a toda costa, para tener una alta consideración social y familiar, así como un alto estatus económicos.

### Factores ambientales:

Los cambios significativos de la vida como la muerte de familiares, matrimonios, divorcios, como nacimiento de hijos.

#### **2.1.2.3. Signos y síntomas del Burnout**

Los elementos se presentan de forma insidiosa, no súbita, es decir de manera paulatina, cíclica, por lo que un funcionario puede experimentar los tres componentes en distintas épocas de la vida, ya sea en el mismo trabajo o en otro distinto. <sup>14</sup>

Forbes<sup>15</sup> menciona que el padecer SQT va más allá de solo sufrir fatiga o sentirse cansado, como comúnmente se piensa, el agotamiento es un signo habitual, ya que este se repara con unos días de descanso en síndrome no es el caso. Las afectaciones pueden llegar a ser a nivel psicológicas, sociales según su criterio.

Las relaciones interpersonales son una afectación socio- laboral generando un deterioro a nivel psicosocial, ya que depende de la gravedad de esta situación el individuo puede presentar depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad para concentrarse. En los daños físicos incluye el insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida o aumento de peso, dolores musculares, migrañas, problemas gastrointestinales, alergias, asma, y la más recurrente fatiga crónica.<sup>15</sup>

Escobar<sup>16</sup> expone en el 2016, una lista de los síntomas que presenta una persona con SB que en ocasiones suele confundirse con los del estrés laboral; entre ellos están:

- Cambios en el estado de ánimo
- Desmotivación, Agotamiento mental
- Sensibilidad a la crítica

- Falta de energía y menor rendimiento
- Afecciones del sistema locomotor
- Dolor y rigidez muscular
- Problemas gastrointestinales
- Problemas cardiovasculares
- Alteraciones en la piel
- Dolores de cabeza
- Mareos
- Alteraciones del apetito sexual
- Obesidad

Lépiz<sup>17</sup> afirma en el 2017 que las manifestaciones clínicas se pueden clasificar según el área o nivel que se vea afectado la persona que lo padece, los cuales son: físico, conductual, emocional y cognitivo.

**Nivel físico:** fatiga crónica, cefaleas, dolores osteomusculares, alteración respiratoria, alteración gastrointestinal, trastornos cardíacos, insomnio.<sup>17</sup>

**Nivel conductual:** el comportamiento es suspicaz y paranoide, inflexibilidad y rigidez, incapacidad para estar tranquilo, superficialidad en el contacto con los demás, aislamiento, presenta una actitud cínica e incapacidad de poder concentrarse en las tareas a realizar.

**Nivel emocional:** agotamiento emocional, expresiones de hostilidad, irritabilidad, dificultad para controlar y expresar emociones se le suma el aburrimiento, impaciencia, ansiedad y sentimientos depresivos.<sup>17</sup>

**Nivel cognitivo:** presentan baja autoestima, baja realización personal en el trabajo, incapacidad para el desempeño del rol y/o fracaso profesional.

Los componentes que se identifican en el síndrome de quemado son tres principales:

Cansancio o agotamiento emocional: La pérdida progresiva de energía, desgaste, fatiga.

Despersonalización: defensa para la protección de los sentimientos de impotencia, indefinición y la frustración.

Abandono de la realización personal: el trabajo pierde el valor.

Los factores se esquematizan en niveles clínicamente

Leve: quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana.

Moderado: cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo.

Grave: enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas.

Extremo: aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios. <sup>15</sup>

#### **2.1.2.4. Fases del proceso de Burnout**

Fidalgo<sup>18</sup> menciona que el SQT puede destacarse en cinco fases para el desarrollo del síndrome

- **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. Se incluye la ausencia de opciones de crecer profesionalmente.
- **Fase de frustración:** Se describe como la desilusión en el individuo. El empleo 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.<sup>18</sup>
- **Fase de apatía:** cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los consumidores 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-equitativo 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, de laboralmente hablando no se realizan adecuadamente las funciones.

### **2.1.3. Condiciones socio-laborales**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) es creada en 1919 tras el Tratado de Versalles con la Primera Guerra Mundial, con la convicción de que justicia social es esencial para alcanzar paz universal y permanente. Es resultado de la valoración de las condiciones sobre la seguridad, humanitarias, políticas y económicas. La OIT tiene 187 países miembros, entre ellos se encuentra Costa Rica, con el fin de establecer normas de trabajo, formular políticas y elaborar programas que promuevan el trabajo decente a todos.<sup>19</sup>

El MTSS y el CT velan en regular los derechos y obligaciones del patrono y los trabajadores, esto a nivel nacional<sup>20</sup>. La investigación se centra en los artículos 136 y 137, el primero menciona que una jornada ordinaria no se debe exceder más de ocho horas al día, así como, en la noche no más de seis, cumpliendo en total cuarenta y ocho horas por hebdomadario, además que el trabajo pueden ser de diez horas, e incluso una jornada mixta hasta de ocho horas, no obstante, no pueden sobre pasar cuarenta y ocho horas semanales, además las condiciones no sean insalubres o peligrosas.

El artículo 137 define el tiempo efectivo, el cual es aquél donde el trabajador permanezca a las órdenes del patrono o no pueda salir del lugar donde presta sus servicios, incluyendo las horas de descanso y comidas<sup>20</sup>. Esta cláusula es importante mencionarla principalmente para los empleados con jornada de once días consecutivos ya que estas personas deben quedarse dentro del “albergue” durante todo este periodo, se especula que esta condición laboral consigue afectar socialmente a una persona por la poca cantidad de tiempo de ocio y familiar que se puede compartir.

Las auxiliares de cuidado infantil A y B mantiene diferentes jornadas laborales, el tipo A los turnos son de ocho horas por día, con cuarenta y ocho horas hebdomadario, mientras que el B ejercen once días consecutivos con ciento setenta y seis horas trabajadas en estos días, su horario es de 10 pm hasta 6 am, equivalentes a dieciséis horas al día, cabe destacar que este personal también tiene disponibilidad de veinticuatro horas, lo cual si se compara con lo que estipula el artículo 136 no se cumple con los derechos que tienen los trabajadores.

El MTSS tiene dos clasificaciones para los trabajadores que son de interés, el asalariado en ocupación no calificada (TONC) en se encuentran las niñeras las cuales posee un salario de 10 620,62 colones y el empleado en ocupación calificada (TOC) están los cocineros o

ayudantes de cocina estos tienen un salario por día de 11 761, 76<sup>20</sup>. Las tareas de cuidado infantil realizan funciones de estos puestos anteriores, las ocupaciones se consideran acciones independientes las cuales por esa razón se pagan por separado, mientras que una “tía” (es término es el que se utiliza en el PANI, para dirigirse a los funcionarios auxiliares de cuidado infantil) ejecuta ambas.

El CT menciona 3 elementos importantes a considerar a la hora de tomar un empleo o ser patrono, algunas se mencionan anteriormente, en relación con la población investigada, no obstante, a continuación, se citan en términos generales las condiciones laborales que se rigen por el MTSS, estos sin hacer diferenciación en sexo, edad o la nacionalidad que tenga el individuo.

### **1. Jornada de trabajo se divide en 3**

Diurna: no podrá ser mayor a 8 horas al día y 48 horas semanas.

Nocturna: no podrá ser mayor a 6 horas al día y 36 horas semanas.

Mixta: dividida entre el día y la noche, no pudiendo ser mayor de 7 horas al día y 42 horas semanales.

- 2. Seguros:** los trabajadores deben contar con dos tipos de seguro. Estar afiliados en CCSS y gozar de un seguro contra accidentes de trabajo que el empresario paga al Instituto Nacional de Seguros (INS).

### **3. Contrato de trabajo y salarios:**

El Gobierno hace un análisis en el índice de inflación esto dos veces al año hace para el aumento de los salarios. Los trabajadores tienen derecho a varias condiciones como lo son las vacaciones anuales remuneradas, cuyo mínimo son dos semanas por cada cincuenta semanas trabajadas de forma continua al servicio del mismo empresario. El

contrato finalizado antes de cumplirse las cincuenta semanas el empleado tendrá derecho, como mínimo, a un día de asueto por cada mes laborado, que le debe ser pagado en el momento de su cese en el puesto.<sup>20</sup>

El aguinaldo (paga extraordinaria), es una condición obligatoria del empresario y un derecho del trabajador, este se considera una paga más al año. Además, citando condición laboral está la de estar despedido, ya sea si hay causa justificada o sin causa justa, en caso de la última se debe dar empleado un aviso preaviso y cesantía.

Costa Rica tiene códigos, constituciones Políticas y leyes que dispone el empleado para velar por un trabajo justo, anteriormente se mencionó algunas los pilares que se toman en cuenta principalmente para hacerlo. El salario mínimo representa la remuneración mínima a la que tienen derecho todos los trabajadores, este busca satisfacer las necesidades tanto materiales, morales y culturales.<sup>21</sup>

Los contratos de Trabajo deben incluir los derechos que otorgan a los trabajadores según el CT y la ley establecida. Los contratos pueden ser verbales, por escritos, de manera individuales o colectivos, e indicar el plazo ya sea por tiempo determinado o indefinido.

El Contrato individual es todo aquel, que una persona tiene la obligación a prestar sus servicios, bajo una remuneración convenida con anterioridad entre ambas partes. El contrato colectivo es cuando uno o varios sindicatos de trabajadores, se comprometen, bajo su responsabilidad, a que algunos o todos sus miembros ejecuten labores determinadas, mediante una remuneración la cual se ajusta de manera individualmente con diferencia que este siempre es por escrito.<sup>21</sup>

### **2.1.2.5. Factores socio – laborales**

Santillana<sup>22</sup> define un factor socio laboral como la aplica a los diversos aspectos del mundo laboral en relación con la sociedad. Los elementos que pueden interactuar entre sí y ocasionar alteraciones ya sean positivas o negativas.

El término se refiere aquellas condiciones que se encuentran presente en la situación laboral y sociales, que tiene la capacidad de afectar el bienestar del trabajador y su desempeño. Los factores socio-laborales pueden afectar la parte psicología y ocasiona circunstancias desfavorables. Las situaciones psicosociales y socio- laborales pueden llegar a desfavorecer al trabajador y lo provoca estrés, carga mental, fatiga física y mental, insatisfacción, problemas de relación, desmotivación profesional, etc.<sup>23</sup>

Los trabajadores tienen características propias, como la personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, entre otras más, todas las anteriores se pueden ver afectadas por el ambiente en que se desenvuelva el individuo.

Factores sociales que repercuten aspectos de manera psicológicos y laboralmente hablando se mencionan a continuación, estas son desencadenas el estrés y sobrecarga laboral, que se suele tolerar de manera distintas dependiendo de la persona:

**Factores propios de la tarea:** es aquel que permite al trabajador sentir que su labor sirve para algo, que tiene una utilidad en el conjunto del proceso y que le ofrece la posibilidad de aplicar y desarrollar sus conocimientos y capacidades. Las demandas excesivas en el puesto, ritmo que tiene la ocupación, falta de adaptación para el cargo, nivel de atención, y el grado de implicación afectiva. <sup>23</sup>

**Estilos de dirección inadecuados.**

**Horario de trabajo:** duración de la ocupación, número y la importancia de las pausas de cada día, trabajo de turnos y nocturno plantea un conjunto de problemas que se centran en las consecuencias que se derivan del cambio constante de horario, la incidencia que sobre la vida familiar y social.

**El conflicto de rol:** hace referencia a la existencia de demandas conflictivas o demandas que el trabajador no desea cumplir, de forma que aparecen simultáneamente una serie de peticiones que impiden al empleado una toma de decisión clara y/o rápida sobre qué hacer.

**La ambigüedad de rol:** falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de este y el alcance de las responsabilidades.

**La información y la comunicación:** el logro de objetivos es necesario que todo el personal disponga de la información necesaria para desarrollar su tarea: comunicación entre los compañeros y comunicación entre superiores.

**La participación de los trabajadores:** Elemento de mejora de otros factores de la organización. El hecho de participar contribuye a la formación y al crecimiento personal de quienes participan, puesto que les enseña técnicas de resolución de problemas, a analizar lo que les rodea, a buscar alternativas, a trabajar en equipo, a mejorar su comunicación, etc.

**Trabajar en un contexto físico peligroso:** La exposición constante y consciente de los trabajadores a ambientes laborales peligrosos, genera en ellos mucho estrés.

**Relaciones interpersonales y grupales:** las relaciones en el entorno de trabajo deben ser fuente de satisfacción, y que, además, pueden ser moderadoras de situaciones estresantes en la medida en que son una vía para ofrecer apoyo social. Las relaciones inadecuadas no sólo no cumplen con estas funciones, sino que pueden ser, en sí mismas, causa de estrés.<sup>23</sup>

**Otros factores son:** la inestabilidad en el empleo ya que genera continuamente preocupación, ausencia de autonomía en una ocupación, carencia de formación.

## **2.2. MODELO Y TEORIZANTE DE ENFERMERÍA**

### **2.2.1. Teoría Modelo de Sistemas de Betty Newman**

La investigación toma la teoría de Betty Newman, quien nace en 1924, en el Estado de Ohio, venir de una zona rural, lo que ayuda al desarrollo del sentimiento de compasión por las personas necesitadas. Neuman es una de las primeras personas que lleva enfermería al campo de Salud mental. <sup>24</sup>

Raile<sup>21</sup> cita que Newman realiza diversas actividades en el transcurso de su vida profesional, una de ellas es el desarrollo del “Modelo de Sistemas” el cual se publica por primera vez a inicios de la década de los 1970, sin embargo, extiende su modelo en varias ocasiones más.

El modelo de Sistemas resume el conocimiento a partir de otras disciplinas e incorporarlas en la propia creencia filosófica junto con la experiencia de enfermería como se sintetiza el modelo en específico en el campo de la Salud Mental. Además, aprovecha elementos de la Teoría de Gestalt la cual describe la homeostasis como el proceso por el cual un organismo mantiene el equilibrio y consecuencia, la salud cuando las condiciones varían. Este equilibrio es importante para tener salud, y cuando no se logra mantener esta se ve afectada como pasa con las personas que desarrollan Síndrome de Burnout por la pérdida de esta estabilidad individual.

### **Metaparadigmas**

**Enfermería:** Debe de cuidar a la persona en su totalidad. Además, de ser la profesión única que se ocupa de todas las variables que afectan a la respuesta que tiene el individuo frente al estrés. <sup>24</sup>

**Persona:** es un individuo, familia, grupo, comunidad o problema, que se interrelaciona con factores fisiológicos, psicológicos, socioculturales, de desarrollo y espirituales.

**Salud:** movimiento continuo de naturaleza dinámica que cambia constantemente. Es el bienestar o estabilidad óptima que indica que las necesidades se satisfacen en su totalidad.

**Entorno:** son los factores internos y externos que rodean y tienen interacción con la persona. Los elementos estresantes son importantes para este concepto ya que se describe la fuerza del entorno puede afectar la estabilidad del individuo, ya sea intrapersonal, interpersonal hasta extrapersonal. Asimismo, Neuman identifica tres tipos de entornos los cuales son internos, externos y el creado. <sup>24</sup>

El entorno interno es intrapersonal e incluye las interacciones interiores de la persona. El entorno externo o extrapersonal, son todos los factores que surgen del exterior del individuo y el entorno creado, se desarrolló inconscientemente y el usuario lo utiliza para mejorar la capacidad de control protectora.

La investigación relaciona el Modelo de Sistemas con el Síndrome de Burnout, por la respuesta física y adaptación que tiene cada persona. Asimismo, mantener los factores estresantes en el ambiente del individuo en este caso en el laboral, provoca líneas de defensa natural.

Las personas mantienen un nivel de estrés o agotamiento elevado, es por la persistencia de factores estresores en su ambiente. Los individuos deben adaptarse a estos y si es posible

evitarlos, todo esto para obtener una calidad de vida, lo que desencadena un estado óptimo en la salud. Los funcionarios que no son capaces ajustarse al grado de tensión alto, produce enfermedades como el Síndrome de Burnout.

Neuman reafirma que el estrés aumenta la demanda de ajuste por parte del individuo, esto para adaptarse a los problemas que se le presenten, principalmente en el ambiente laboral, el cual es el que se enfoca esta investigación. Los síntomas producen problemas físicos como infarto al miocardio, accidentes cerebrovasculares, emocionales como ansiedad, desmotivación y conductuales como la agresividad, los cuales se pueden prevenir, por ello la importancia de enfermería para crear estrategias de disposición ante la tensión crónica.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

El enfoque de esta investigación es Mixto, este se basa desde un enfoque “cuanti- cualitativo” para establecer una relación entre las variables y la como lo interpretan de la población de estudio.<sup>25</sup>

Hernández<sup>26</sup> menciona que el enfoque mixto es un proceso donde se realiza la recolección, el análisis los datos cuantitativos y cualitativos, en el mismo estudio.

### **3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es tipo descriptivo busca describir los hechos según las observaciones realizadas en el transcurso de la investigación realizada a la población en estudio.<sup>27</sup>

Esta investigación es descriptiva ya que se centra en detallar las características de la población en específico, en este caso los funcionarios auxiliares de cuidado infantil. Este puede servir de base para realizar investigaciones más profundas sobre este tema.<sup>28</sup>

### **3.3. UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETIVOS DE ESTUDIO**

La unidad de investigación son los funcionarios auxiliares infantiles, de ambos sexos femenino y masculino, estos realizan la función de cuidado directo de personas menores por parte de instituciones gubernamentales y las no gubernamentales que pertenezcan a la región de San José, sur.

El área de estudio son las casas (albergues o residencias), que se encuentran ubicadas geográficamente en la región sur de la provincia de San José, en las cuales se encuentran los funcionarios auxiliares de cuidado o conocidos como por otras instituciones como tutores o supervisores.

### 3.3.1 Población

La población es de 71 funcionarios auxiliares de cuidado infantil o tutores físicos, son hombres y mujeres los cuales laboran en la regional San José sur, aproximadamente en el 2019, este dato es avalado por Pablo Monge Castro, Planificador y Promotor Social de la dirección Regional San José Sur.

### 3.3.2 Muestra

La muestra es no probabilística, la cantidad de esta es de 50 personas, el tipo de muestra se orienta en las características de la investigación. Este tipo de muestra se puede utilizar para investigaciones cuantitativas y cualitativas.<sup>26</sup>

### 3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

*Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión*

<b>Criterios de inclusión</b>	<b>Criterios de exclusión</b>
Los funcionarios auxiliares de cuidado infantil tipo A y B (también aquellos de sustitución) que laboren en la institución de forma activa, con un período laboral mayor de 2 meses.	Empleados de la institución que tenga convivio con las o los (PME) que no tengan la función de cuidado directo, como asesores de limpieza.
Tener contacto con las o los PME (persona menor de edad) de forma directa en términos laborales.	

Empleados que acepten la participación en esta investigación por medio del «Consentimiento Informado».	
Tutores físicos, supervisores de actividades, cuidadores de adolescentes que laboren en la institución de forma activa, con un período laboral mayor de 1 meses.	
Fuente: elaboración propia, 2020.	

### **3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

El instrumento para determinar los factores socio-laborales relacionados con los signos y síntomas del (SB), se aplica en la población de funcionarios auxiliares de cuidado infantil que laboren el regional sur de San José, se utiliza un cuestionario de elaboración propia con preguntas cerradas y abiertas, se toma como referencia del cuestionario de *Maslach Burnout Inventory*.

Maslach y Jackson crean el *Maslach Burnout Inventory* (MBI), el cual es el un instrumento para la evaluación del síndrome, un aporte importante para el estudio del SB, ya que hasta este momento no había una manera de terminar el síndrome. Este cuestionario está centrado en el agotamiento emocional, el cual es cuando hay presencia de sentimiento de estar emocionalmente exhausto y consumido por el contacto cotidiano y mantenido con las personas a las que hay que atender, por ejemplo: los pacientes, alumnos.<sup>13</sup>

El cuestionario cuenta con 31 preguntas las cuales son tanto cerradas, abiertas y semi-abiertas, además, se dividen en 2 secciones la parte sociolaboral, así como, signos y síntomas de *Burnout*.

### **3.4.1 Validez de un cuestionario y confiabilidad**

El cuestionario utilizado en esta investigación es aplicado en la San José, específicamente en lo que se conoce como el regional sur de San José para la captación de PME en riesgo social, participan 50 personas en el perfil laboral de auxiliar de cuidado infantil o de tutor o asistente, mayores de edad, con una duración de un mes.

El cuestionario aplicado se procede a valorar por el estadista de la Universidad Hispanoamericana, Roger Bonilla, mediante el cálculo de *Alpha de Cronbach*, se procede a binarizar (0= nada satisfactorio, 1= satisfactorio o excelente) y el cual arroja un resultado del 96% (satisfactorio) de *Alpha de Cronbach*.<sup>30</sup>

## **3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación es no experimental debido “que se realizan sin la manipulación deliberada de variable y los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. Además, es de tipo transversal, ya que la recolección de los datos se hace una única vez.<sup>29</sup>

### 3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

<b>Objetivo específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
Identificar los factores sociolaborales de los funcionarios auxiliares infantiles del regional San José sur.	Factores socio-laborales.	Se aplica a los diversos aspectos del mundo laboral en relación con la sociedad.	Son aquellas condiciones el ámbito social que afectan en el área laboral o viceversa.	Factores Sociales.	Edad	Pregunta #1.
					Sexo	Pregunta #2.
					Vida familiar	Pregunta #3, #5, #6.
					Relaciones interpersonales y grupales.	Pregunta #4, #7, #18.
				Factores laborales.	Jornada laboral Seguro Contrato laboral Nivel satisfacción laboral	Pregunta #8, #9 #10, #11, #12, #13, #14, #15, #17, #19, #20 y #31.

					Salario	
					Antigüedad del rol.	
Mencionar los signos y síntomas del síndrome de Burnout de los funcionarios auxiliares de cuidadores infantiles de la regional San José sur.	Signos y síntomas del Burnout	Son aquellos elementos se presentan de forma insidiosa, no súbita, de manera paulatina, cíclica, por lo que un funcionario puede experimentar en distintas	Son las afectaciones que va a manifestar la persona que presente algo más que solo cansancio crónico.	Somático	Fatiga crónica Cefaleas Dolores osteomusculares Alteración respiratoria Alteración gastrointestinal Trastorno cardíaco Insomnio	Pregunta #17 y #32 y #33.
				Emocional	Agotamiento emocional	Pregunta #16, #18, #25, #26, #27, #32 y 33.

		épocas su vida, ya sea en el mismo trabajo o en otro distinto.			Expresiones de hostilidad Irritabilidad Dificultad para controlar y expresar emociones Aburrimiento Impaciencia Ansiedad Sentimientos depresivos	
				Psicológicos	Depresión Cinismo Ansiedad Irritabilidad	Pregunta #16, #19, #28, #29 y #30, #32 y #33.

					Dificultad para concentrarse	
				Cognitivo	Bajo autoestima Baja realización personal	Pregunta #20, #21, #22, #23, #32 y #33.

### 3.6.1 CATEGORIZACION DE LAS VARIABLES

<b>Categoría</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Palabra Clave</b>
Factores socio- laborales	Dimensión Social	Capacidad para relacionarse, afectación en las relaciones.
	Dimensión laboral	Aspectos para modificar en el ámbito laboral, beneficios percibidos, sentimientos asociados con el trabajo, capacitación laboral.
Signos y síntomas del Burnout	Percepción	Creencias sobre el Burnout, positivo o negativo

	Salud	Creencias físicas, emocional, psicológica, cognitiva.
	Afectación clínica	Malestares a nivel somático, emocional, psicológico y la parte cognitiva.

### 3.7 PLAN PILOTO

El instrumento se aplica a un total de 10 personas, debido a recomendación del estadista, siendo hombre o mujer que trabaja actualmente para una ONG o PANI ya sea como funcionario auxiliar de cuidado infantil o aquel empleado que realiza esta tarea llamándose por otro nombre, los mismos pertenecen a las zonas de San José, Alajuela y Heredia.

Los entrevistados mencionan que se les presenta dificultad comprender adecuadamente la pregunta número 28, lo cual cita que ¿En algún momento se ha sentido “estancado” profesionalmente hablando, esto por las condiciones que le brinda el trabajo? Los participantes sugieren que debe detallarse la misma, que esta no hace referencia al ámbito personal sino laboral actual.

Las personas solicitan realizar la misma por medio de vía telefónica, llamada por *zoom* y solo a un participante ejecuto el formulario de *Google*, debido al poco tiempo disponible. Por lo tanto, se dificulta poder valorar sus expresiones faciales a la hora de evidenciar componentes de la comunicación no verbal. Las preguntas se modifican para una mejor comprensión. A continuación, se menciona los cambios realizados:

- El enunciado 26 referente a uno de los signos y síntomas de una persona con Síndrome de *Burnout* se pregunta ¿Considera usted, que alguna ocasión su irritabilidad en relación con sus funciones laborales afecte su desempeño? Se modifica agregando una pregunta anterior la cual es ¿Se ha sentido irritada últimamente? Esto debido a que no todos los individuos presentan esta manifestación clínica.

- El enunciado 28 referente a la realización profesional se pregunta ¿En algún momento se ha sentido “estancado” profesionalmente hablando? Se modifica a ¿En algún momento se ha sentido “estancado” profesionalmente hablando, esto por las condiciones que le brinda el trabajo?
- El enunciado 31 se le agrega un síntoma más, agotamiento emocional.

### **3.8 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

La recolección de los datos se da por medio de vía telefónica en este debido a los entrevistados mencionan que es la manera más fácil para ellos de poder ser parte del estudio y solo uno de ellos se le aplica la entrevista por medio de un formulario electrónico ya que, el mismo se encontraba en sus días libres e indica que ese es el método que se le facilita más colaborar con la investigación.

Las personas son trabajadores activos en las provincias de San José, Alajuela, Heredia, donde los mismos están dispuestos en participar en la investigación y que cumplen de igual con los requisitos (ser mayor de edad, trabajar actualmente, y permitir grabar las respuestas para tener un respaldo de la información brindada).

El tiempo requerido es de un aproximado de 10 a 15 minutos por cada persona con las preguntas cerradas, a este se le suma de unos 10 minutos adicionales por contestar las interrogantes de tipo abiertas ya que depende de lo que se quieran extender los entrevistados.

### **3.9 ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS**

Los datos se recolectan y se procede a digitalizar los resultados de cada una de las preguntas y respuestas del instrumento, hasta formar una base de datos en el programa *Microsoft Excel* de *Office 365* para posteriormente poder analizarlos.

### **3.10 ANALISIS DE DATOS**

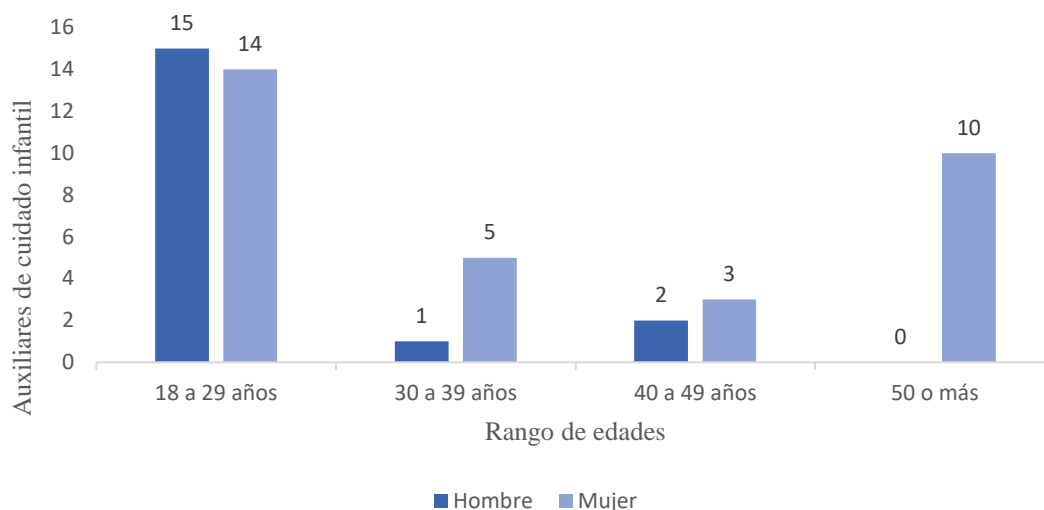
El análisis de los datos se hace mediante el programa de *Excel*, el cual es un archivo que facilita la filtración y análisis de la información por medio de porcentaje.

**CAPÍTULO IV**

**PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

## 4.1 Generalidades

La caracterización de los aspectos socio- laborales y los signos y síntomas del *Burnout* de la población de estudio se efectúa por medio gráficos y tablas. Los elementos de los resultados que se toman en cuenta son las interrogantes cinco, siete, ocho, nuevo, once, trece, dieciséis, dieciocho, veintiuno, veintidós, veintitrés, veinticinco, veintiséis y veintisiete, en las características social, laboral, percepción, salud, clínico.



*Figura No 1. Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según sexo y edad, Regional Sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.*

Los funcionarios de cuidado infantil el 58% (n=29) tiene 18 a 29 años y el 5% (n=10) cuenta con edades de los 50 años en adelante.

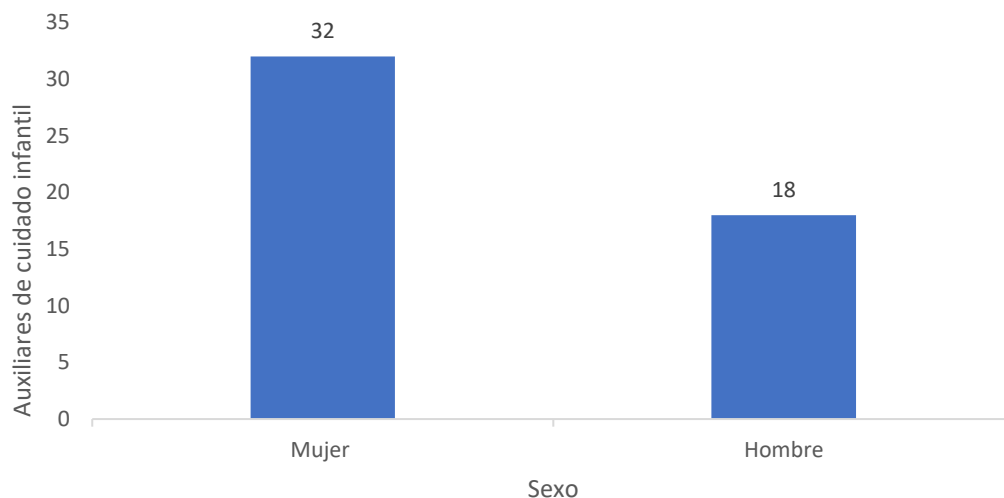


Figura No 2. Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según sexo, Regional Sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.

Los auxiliares de cuidado infantil de la Región sur de San José están conformados en su mayoría por mujeres un 64% (n=32).

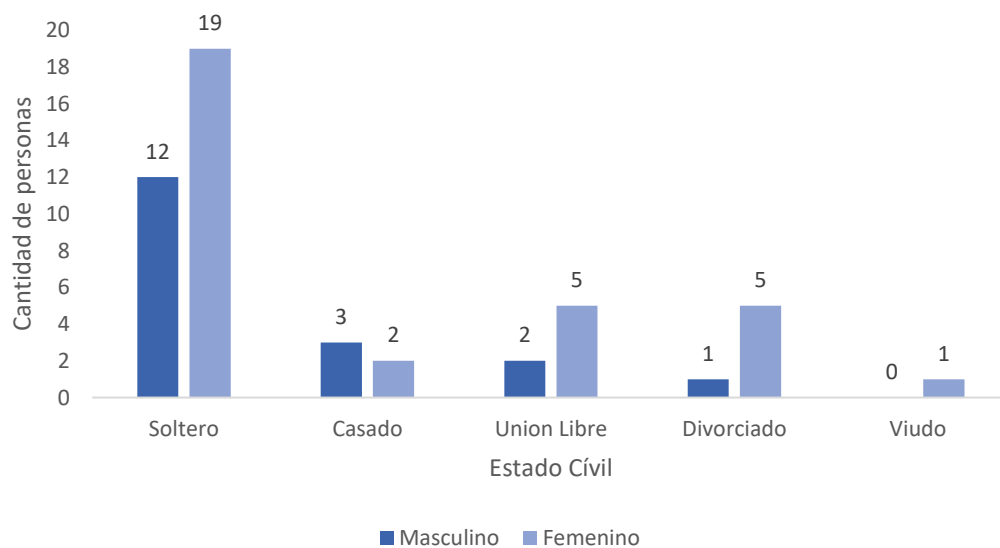
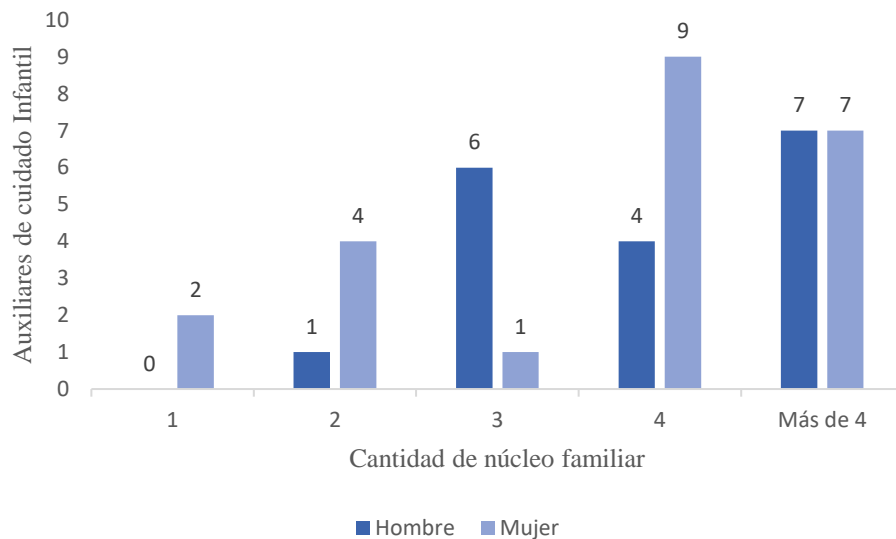


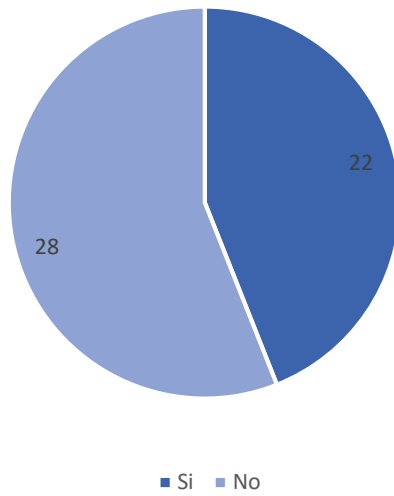
Figura No 3. Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según estado civil y sexo, Regional Sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.

Los datos proporcionados el estado civil predominante es soltero con un 62% (n= 31), el segundo mayor es unión libre 14% (n= 7).



*Figura No 4. Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según cantidad de personas que conforman el núcleo familiar por sexo, Regional Sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.*

Los auxiliares de cuidado infantil 34% (n= 17) su familia está conformada por 3 miembros, 24% (n= 12) formada por 4 integrantes.



*Figura No 5. Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según percepción de calidad de tiempo compartido con la familiar, Regional Sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.*

El 56% (n= 28) de los entrevistados consideran que su tiempo compartido con su núcleo familiar no es de calidad.

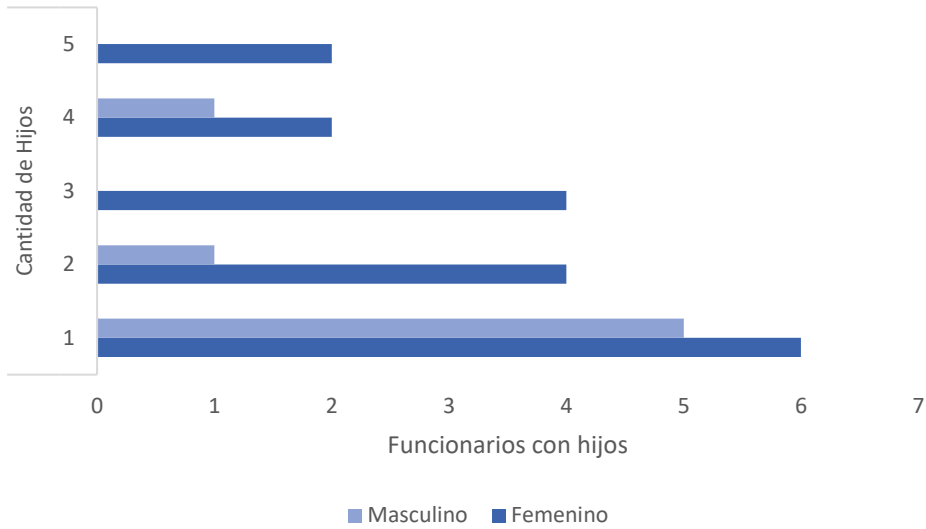


Figura No 6. Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según cantidad de hijos, Regional Sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.

Los funcionarios de cuidado infantil solo el 50% (n= 25) tiene hijos y de estos el 44% (n= 11) solo tiene un hijo.

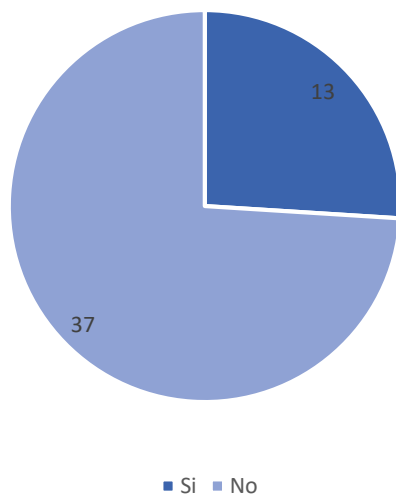
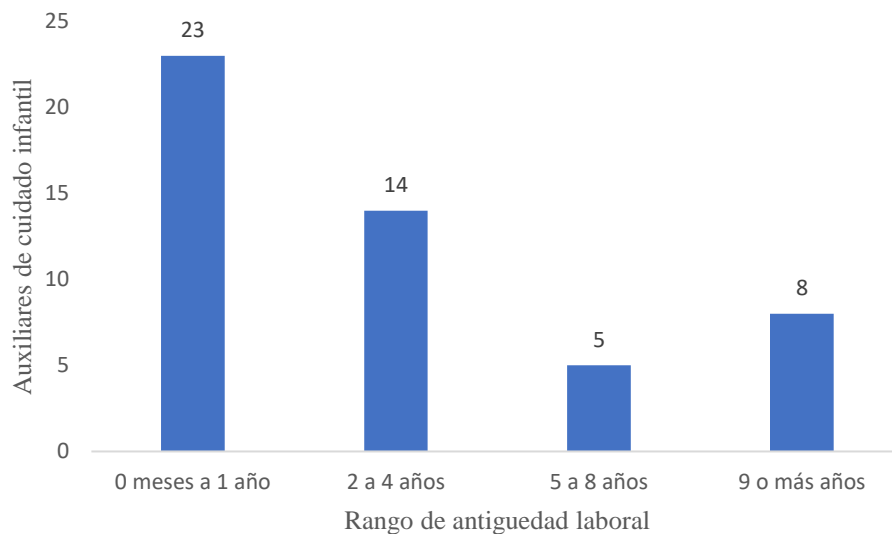


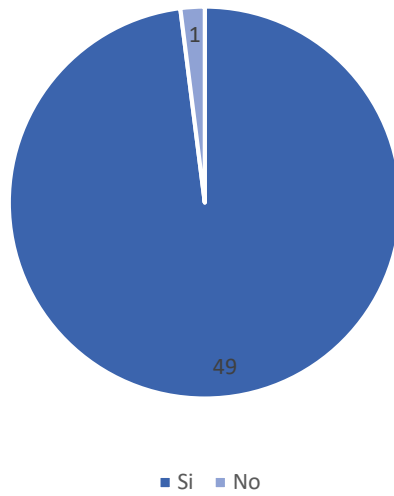
Figura No 7. Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según consideran justo el salario, Regional Sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.

El 74% (n= 37) de los encuestados piensa que no tiene un salario justo.



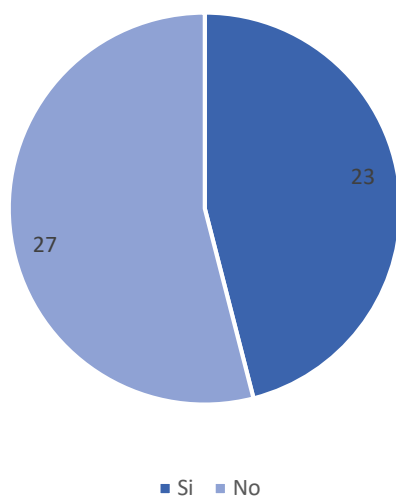
*Figura No 8. Distribución de funcionarios de cuidado infantil según su antigüedad laboral, Regional Sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.*

El gráfico muestra que 46% (n=23) tiene una antigüedad laboral de 0 meses a 1 año.



*Figura No 9. Distribución funcionarios de cuidado infantil que cuentan con seguro social como estipula la ley, Regional sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.*

El 98% (n=49) de los funcionarios de cuidado infantil tienen seguro social como lo estipula la ley.



*Figura No 10. Distribución de funcionarios de cuidado infantil que siente que el trabajo ha afectado de forma negativa su vida personal, Regional sur, agosto,2020. Fuente: elaboración propia, 2020.*

Los funcionarios de cuidado infantil más de la mitad de ella 54% (n=27) no considera que se afecta su vida de forma negativa su trabajo.

*Tabla 2. Distribución de funcionarios de cuidado infantil según rango de satisfacción en su lugar de trabajo y sexo, Regional sur, agosto, 2020.*

Rango de satisfacción	Femenino	Masculino
1	1	0
2	0	0
3	0	0
4	1	0
5	1	0
6	3	1

7	2	5
8	11	7
9	9	4
10	4	1
Total	32	18

*Fuente: elaboración propia, 2020.*

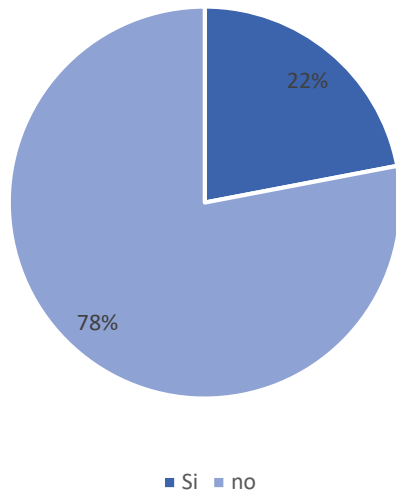
Los funcionarios de cuidado infantil 36%(n=18) tiene un 8 de puntaje de rango de satisfacción laboral mientras que un 2% (n=1) corresponden a los niveles de 1, 4 y 5.

*Tabla 3. Distribución funcionarios de cuidado infantil que han tenido conflicto en su lugar de trabajo o no, según sexo, Regional sur, agosto, 2020.*

Sexo	Si	No
Mujer	10	20
Hombre	13	7
Total	23	27

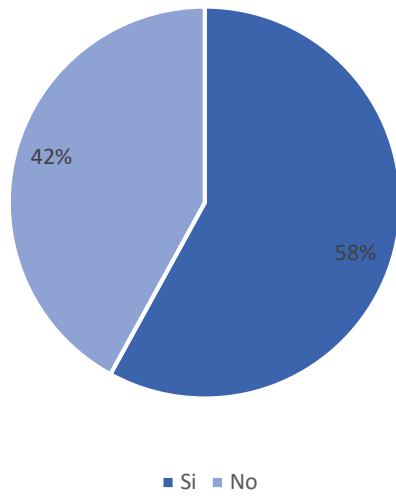
*Fuente: elaboración propia, 2020.*

El 54 % (n=27) de los entrevistados no ha tenido disputas en el trabajo.



*Figura No 11. Distribución porcentual de funcionarios de cuidado infantil según si padecen de alguna enfermedad crónica, Regional sur, agosto 2020, Fuente: elaboración propia, 2020.*

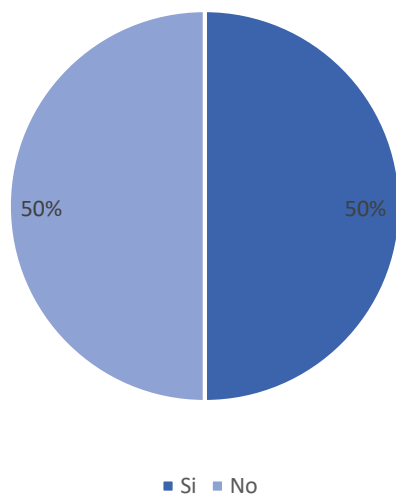
La mayor parte de la población 78% (n=39) no padecen de algún tipo de enfermedad crónica.



*Figura No 12. Distribución porcentual de la población entrevistadas según disponibilidad de tiempo para estudiar conforme a su horario de trabajo, regional sur, agosto, 2020.*

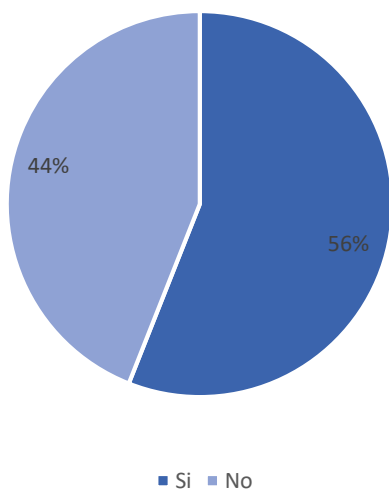
*Fuente: elaboración propia, 2020.*

El 58% (n=29) de los auxiliares de cuidado infantil tiene disponibilidad de estudiar.



*Figura No 13. Distribución porcentual de funcionarios de cuidado infantil según sentimiento de estancamiento profesional, regional sur, agosto, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.*

La mitad 50% (n=25) de los encuestados no se siente estancados profesionalmente.



*Figura No 14. Distribución porcentual de funcionarios de cuidado infantil según opinión profesional tomada en cuenta por el patrono para realizar capacitaciones, regional sur, agosto, 2020). Fuente: elaboración propia, 2020.*

La mayoría de la población 56% (n=28) mencionan que su patrono o superior toma en cuenta su opinión para realizar capacitaciones.

Tabla No. 4. Distribución de funcionarios de cuidado infantil según frecuencia de presentación de signos de burnout, Regional sur, agosto, 2020.

---

SÍNTOMA	NUNCA	RARAMENTE	DE VEZ EN CUANDO	SIEMPRE
Dificultades para respirar con normalidad	35	9	4	2

Se siente inferior	34	14	2	0
Siente palpitaciones	33	7	6	4
Siente que ha perdido el control	33	10	6	1
Se siente incapaz	32	14	4	0
Cambios en la piel (alergias)	29	5	10	6
Se siente más negativo y crítico	29	14	5	2
Dificultad para expresar emociones	28	9	9	4
Problemas quedarse dormido	25	5	10	10
Tristeza	25	16	8	1
Problemas para permanecer dormido	24	6	14	6
Irritable, enojo, ira	24	10	11	5
Deseos de evitar estar con personas	24	16	7	3
Dolor en articulaciones, huesos y/o músculos	23	12	13	3
Impaciencia, ansiedad	22	10	14	4
Aburrimiento, pereza	21	13	14	2
Cambios en el apetito	20	12	10	8
Problemas estomacales e intestinales (gastritis, colitis, estreñimiento, náuseas, diarrea, inflamación)	16	10	10	14
Cambios en peso (aumento o disminución)	14	10	16	10
Desgaste emocional	15	21	10	4
Dolores de cabeza	12	12	26	0
Falta de energía	12	13	16	9
Fatiga o cansancio	6	12	28	4

*Fuente: elaboración propia, 2020.*

La signos y síntomas menos comunes son dificultad para respirar con normalidad 17,5% (n=35), se siente inferior 17% (n=34), 16,5% (n=33) sentir palpitaciones y sentir que ha perdido el control.

Los signos del burnout que siempre se manifiestan en la población son clínicas son 7% (n=14) problemas estomacales e intestinales, 5% (n=10) problemas quedarse dormido y cambios en peso, 4,5% (n=9) falta de energía y 4% (n=8) cambios en el apetito.

Tabla No. 5. Distribución de funcionarios de cuidado infantil según frecuencia de intensidad de signos presentes, Regional sur, agosto, 2020.

SÍNTOMA	Fuerte	Moderado	Leve
Problemas estomacales e intestinales (gastritis, colitis, estreñimiento, náuseas, diarrea, inflamación)	12	13	9
Cambios en peso (aumento o disminución)	10	16	10
Falta de energía	10	14	14
Dolores de cabeza	7	15	16
Desgaste emocional	7	12	16
Aburrimiento, pereza	7	11	11
Impaciencia, ansiedad	7	9	12
Fatiga o cansancio	6	21	17
Dolor en articulaciones, huesos y/o músculos	6	10	12
Problemas quedarse dormido	6	12	7
Problemas para permanecer dormido	6	12	8
Cambios en el apetito	6	16	8
Irritable, enojo, ira	6	11	9
Cambios en la piel (alergias)	4	8	9
Dificultad para expresar emociones	4	11	7
Deseos de evitar estar con personas	3	12	11
Siente palpitaciones	3	8	6
Siente que ha perdido el control	2	5	10
Tristeza	2	11	12
Se siente inferior	2	3	11
Se siente incapaz	2	6	10
Se siente más negativo y crítico	2	4	15
Dificultades para respirar con normalidad	1	6	8

Fuente: elaboración propia, 2020.

Los síntomas que se encuentran con mayor intensidad son los problemas estomacales, cambios de peso (aumento o disminución), falta de energía, mientras, que los de menor

La intensidad de los signos y síntomas es leve fatiga con un 8,5% (n=17), 8% (n=16) desgaste emocional y 7,5% (n=15) se siente más negativo y crítico. En moderado esta la fatiga 10,5% (n=21), 8% (n=16) cambios en el apetito y peso, mientras que en fuerte estos problemas estomacales 6% (n=12) y 5% (n=10) cambios peso y falta energía.

Tabla No. 6. Distribución de funcionarios de cuidado infantil según sexo y frecuencia de signos y síntomas del burnout, Regional sur, agosto, 2020.

Frecuencia	SEXO	
	Mujer	Hombre
Baja	17	10
Media baja	7	6
Media alta	8	2
Alta	0	0

*Fuente: elaboración propia, 2020.*

Las mujeres presentan una frecuencia en los signos de baja, media baja y media alta en la relación con los signos y síntomas del Burnout, no obstante, se refleja esto debido a que hay predomina el sexo femenino en esta regional para el puesto de auxiliar de cuidado infantil.

Tabla No. 7. Frecuencia de funcionarios de cuidado infantil según nivel de satisfacción labora y signo de burnout presentado con mayor frecuencia., Regional sur, agosto, 2020.

Signo presentado siempre	Satisfacción laboral				
	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10

Problemas estomacales e intestinales (gastritis, colitis, estreñimiento, náuseas, diarrea, inflamación)			2	6	6
Problemas quedarse dormido			1	6	3
Cambios de peso		1	1	5	3
Falta de energía		1	2	4	2
Cambios en el apetito		1	2	3	2

*Fuente: elaboración propia, 2020.*

El nivel de satisfacción laboral más alta es de 10 y 9, sin embargo, dentro de este rango los signos más manifestados siempre son los problemas estomacales e intestinales (gastritis, colitis, estreñimiento, náuseas, diarrea, inflamación), esto a pesar de que se concentra los niveles alto de satisfacción laboral. En comparación con el grado menor no se encuentra ninguna manifestación.

Tabla No. 8. Frecuencia de funcionarios de cuidado infantil según nivel de satisfacción labora y signo presentado con mayor intensidad.

Signo de intensidad fuerte	Satisfacción laboral				
	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10
Problemas estomacales e intestinales (gastritis, colitis, estreñimiento, náuseas, diarrea, inflamación)	1	1	3	4	3
Cambios de peso	1	1	3	4	1
Falta de energía	1		3	4	2
Dolor de cabeza	1		1	2	3
Aburrimiento, pereza	1	1		3	2
Desgaste emocional	1		1	3	2
Impaciencia, ansiedad	1	1	1	3	1

*Fuente: elaboración propia, 2020.*

Los niveles de satisfacción de 7-8 es donde los funcionarios de cuidado infantil son los que manifiestan más los síntomas y signos de intensidad fuerte con los problemas estomacales e intestinales (gastritis, colitis, estreñimiento, náuseas, diarrea, inflamación).

Tabla 9. Frecuencia de personas según consideración de salario justo y signo de burnout presentado con mayor frecuencia.

Signos presentados siempre	Salario justo	
	Si	No
Problemas estomacales e intestinales (gastritis, colitis, estreñimiento, náuseas, diarrea, inflamación)	4	10
Problemas quedarse dormido	2	8
Cambios de peso	3	7
Falta de energía	3	6
Cambios en el apetito	2	6

*Fuente: elaboración propia, 2020.*

Los funcionarios consideran una mayor parte que su salario no es justo de los cuales los mismos presentan siempre los signos del Burnout como problemas estomacales e intestinales, problemas quedarse dormido, cambios de peso (aumento o disminución), falta de energía, cambios en el apetito.

#### 4.2. Categorización

Categoría	Subcategorías	Palabra Clave
Factores socio-laborales	Dimensión Social	Capacidad para relacionarse, afectación en las relaciones.
	Dimensión laboral	Aspectos para modificar en el ámbito laboral, beneficios percibidos, sentimientos

		asociados con el trabajo, capacitación laboral.
Signos y síntomas del Burnout	Percepción	Creencias sobre el Burnout, positivo o negativo
	Salud	Creencias físicas, emocional, psicológica, cognitiva.
	Afectación clínica	Malestares a nivel somático, emocional, psicológico y la parte cognitiva.

*Fuente: elaboración propia, 2020.*

### **Dimensión social**

#### **Participante 2.**

No. Porque el trabajo me absorbe mucho tiempo por las jornadas largas y no queda tiempo para compartir con mi familia y por ende no tengo tiempo libre.

No. Porque la mayoría del tiempo estoy en el trabajo y en mi poco tiempo libre me dedico que pasar con mi familia y no pasar con otras personas por ende no me queda tiempo para poder socializar con nuevas personas.

Sí.

#### **Participante 3.**

No. Por el poco tiempo para compartir

Si se me facilita realizar nuevas amistades nuevas tanto en el trabajo como fuera de él.

**Participante 4.**

No. Es de calidad si lo hablamos como Unión, pero laboralmente cada uno trabaja en horarios distintos y no nos vemos muy seguido a pesar de vivir en la misma casa, pero eso no quiere decir que no nos comunicamos y no nos mantenemos al tanto con lo que nos pasa en el día a día.

Si se me facilita realizar nuevas amistades nuevas tanto en el trabajo como fuera de él.

**Participante 5.**

Si

Si se me facilita realizar nuevas amistades nuevas tanto en el trabajo como fuera de él.

**Participante 9.**

No. Por los horarios laborales.

Si se me facilita realizar nuevas amistades nuevas tanto en el trabajo como fuera de él.

**Participante 14.**

No. Por qué se trabaja de lunes a domingo lo cual hace que los días "libres" sean solo de descanso los cuales uno quiere disfrutar, pero esta uno tan cansado que no hace mucho, en mi caso el día libre mío lo ocupo para estudio

No. Porque realmente el tiempo de descanso mi persona lo toma para estar un rato con la familia o descansar

No. Fuera del área laboral no soy de relacionarme mucho porque el tiempo libre lo aprovecho para mi persona o familia.

**Participante 18.**

No, porque no puedo pasar mucho tiempo con ellos, pero Cuando estoy con ellos lo disfruté ya sea mucho o poco tiempo, si es de calidad.

Si puede ser amistades nuevas en el ambiente laboral y fuera de el mismo.

**Participante 19.**

Si, debido a que muchas veces no me encuentro en casa, es por ello por lo que procuro compartir con mi familia para compensar el tiempo que no estoy con ellos.

Sí. Soy bastante expresiva las horas de trabajo, me gusta entablar comunicación con las personas.

Sí.

**Participante 20.**

Sí, porque son importantes para mí, cada que puedo estoy con ellos ya que no hay mucho tiempo para compartir.

Sí.

No. No hay actividades para relacionarnos, ni tiempo para salir de la rutina laboral siempre trabajamos a favor y en pro a los chicos.

**Participante 21.**

No, por el horario de trabajo.

No, porque mi horario no es fijo.

Si, como se conoce muchas personas y soy muy sociable y colaboradora.

**Participante 24.**

No. Se comparte muy poco el tiempo por qué el trabajo es esclavizado.

No.

Si.

**Participante 25.**

Si. Porque si me necesita estoy para ayudar a las demás personas.

No. Soy de saludar y ayudar si me necesitan nada más.

No. Cuesta mucho hacer vida social.

**Participante 26.**

Si. Porque disfruto el tiempo sola.

No. Porque me gusta más estar sin compañía.

Si.

**Participante 27.**

No. Porque tengo 21 años de trabajar 11 días y 3 días libres para poder ir a visitar a mi familia.

No. El tiempo no alcanza, yo lo comparto con mis hijos y nietos.

No. Por qué el trabajo es muy esclavizado.

**Participantes 32**

No. Debido a mi horario de trabajo, no tengo casi tiempo para compartir con mis hijos y esposo.

No. No soy de muchas amistades.

No. No llega gente de afuera al albergue es prohibido.

### **Participantes 35**

No, el tiempo disponible es muy poco.

No, con este trabajo no tenemos vida social.

Sí.

### **Participantes 39**

Si. Por qué tratamos de vivir cada momento al máximo.

Si, se me facilita hacer amigos en el ámbito laboral y fuera de.

### **Participantes 40.**

No. Depende del nombramiento que se me sé es imposible compartir con ellos, normalmente es extenso o fines de semana cuando ellos están en casa que no estudian y yo tengo q trabajar.

Si, se me facilita crear nuevas amistades en el ambiente laboral y fuera de este ambiente.

### **Participantes 41**

No, Depende del nombramiento que se me sé es imposible compartir con ellos, normalmente es extenso o fines de semana cuando ellos están en casa que no estudian y yo tengo q trabajar.

Si, se me facilita crear nuevas amistades o relacionarse con otras personas en el ámbito laboral y fuera de este ambiente.

**Participantes 42**

No. Mi familiar vive en Nicaragua.

Si, se me facilita crear nuevas amistades o relacionarse con otras personas en el ambiente laboral y fuera de este.

**Participantes 44**

No. Poro tiempo para compartir.

Si.

No. Por el poco tiempo libre que uno tiene.

**Participantes 46**

No. Poco tiempo libre el cual se utiliza para descansar y muchas veces el estrés del trabajo se lleva la casa.

Si, se me facilita crear nuevas amistades en ámbito laboral y fuera de.

**Participantes 49**

No, porque trabajo de 24 horas.

Si, se me facilita realizar amistades nuevas en el ambiente laboral y fuera de este ambiente.

**Participantes 50**

No. Muy poco tiempo para compartir con la familia.

Si, en mi ambiente laboral y fuera de este, se me facilita crear nuevas amistades o relacionar con otras personas.

## **Dimensión laboral**

### **Participante 2.**

No. Yo trabajo 24 horas, se me debería de pagar mejor, pero de esas 24 horas no se me pagan todas. Además, que en mi trabajo tengo muchas responsabilidades y funciones. Porque, aunque pase la noche en el albergue, solo se me paga la disponibilidad por estar ahí, que es muy poco.

once días consecutivos, de 12 horas, pero disponibilidad de 24 horas y tres días libre.

Sí. Asociaciones del trabajo, el trabajador tiene 12 horas semanales para poder estudiar, pero esto solo si la persona tiene plaza en propiedad entonces no es para todos.

Algunas. reparar alimentos para las Personas Menores de Edad (PME), gestionar y acompañar a citas médicas, judiciales, familiares, educativas. Guiar en la hora de estudio, dar terapias emocionales cuando la PME lo necesite, dar indicaciones como realizar los quehaceres, dinámicas y charlas. Distribución de dinero para pagar exámenes médicos, pasajes para transporte, mesadas educativas para PME y por ende realizar el respectivo papeleo de caja chica. Realizar solicitudes de ropa para PME, reparaciones del albergue, pedidos de alimentos y pedidos especiales para alimentos en alguna fecha importante (cumple años o egresos). Realizar evaluación de proveedores para cuando instalan o reparan algún bien servicio. Entre otras.

Si. El horario.

Sí. En el sentido de que ya no puedo ascender más laboralmente, a menos de que tenga alguna licenciatura, sin embargo, no puedo estudiar porque no tengo tiempo.

**Participante 3.**

No. A veces se exige mucho más tiempo y dedicación, y no se reconoce en la remuneración.

48 horas semanales, de 8 horas diarios, 1 día libre.

No.

Si. Supervisar que los menores de edad de los albergues que no se hagan daño, que cumplan con sus obligaciones, apoyar en el ámbito educativo y en la parte emocional y de disciplina asertiva, colaborar en la parte recreativa y de salud.

Sí. Más apoyo de parte de la jefatura.

Si. Por siento que monetariamente no avanzo por que el trabajo no me lo permite.

**Participante 5.**

No. Porque muchas veces conlleva mucho esfuerzo físico y mental para un salario que es muy bajo.

48 horas semanales. 6 días consecutivos, jornadas de 8 horas y un día libre.

Si. Acomodan el horario si uno estudia.

Si. Apoyar la convivencia sana de las PMES en el albergue, ser un modelo para seguir de buenas conductas, evitar motines, realizar contenciones físicas y emocionales, realizar bitácoras, compartir tiempos de alimentación con PMES.

Si. Mejor salario, que haya más responsabilidad del patrono hacia los colaboradores.

Si. Gano muy poco. Llego muy cansada y estresada como para pensar en estudiar.

**Participante 8.**

No, porque el ambiente de trabajo es de alto riesgo.

6 días consecutivos, 48 horas semanales, 1 día libre de jornada de 8 horas al día.

No

Sí. Apoyar, supervisar y velar por el bienestar emocional y físico de las PME.

Sí.

Sí. No tengo la posibilidad de estudiar debido a que el salario es muy bajo y personalmente apenas salgo.

**Participante 14.**

No, porque me ha tocado trabajar en horario diurno y las funciones correlacionadas con los demás horarios no se hacen las mismas que en la mañana y si se trabaja más en ese turno.

6 días consecutivos, de 8 horas diarias.

Si. Le dan el único día libre para la Universidad.

Si. Llegar temprano, darle un ejemplo diario al chico y cuidarlo las 8 horas y hacerles actividades.

Si. Trabajar de lunes a viernes, con un salario mejor remunerado porque uno se expone a que le hagan un daño permanente o una agresión ya sea leve o a futuro tener represalias.

No.

**Participante 15.**

No, las labores realizadas son de mucha relevancia ya que se puede impactar positivamente o negativamente en el desarrollo de la población. Además, el salario no es proporcional con tiempo y esfuerzo que se invierte.

48 horas semanales, 6 días a la semana

Si. Facilidad de estudio.

Algunas. Velar por la sana convivencia de los menores de edad, apoyar en cuestiones de estudio, velar por la seguridad de la población.

Si. El horario laboral, remuneración económica.

Si. Debido a que el tiempo y el horario laboral dificultan tomar nuevos retos profesionales.

**Participante 16.**

No, porque no consideran el grado académico de los tutores.

6 días consecutivos y 1 día libre jornada de 8 horas.

No.

Algunas, Verificar que los PME realicen la higiene personal y del albergue, estudiar, realizar actividades recreativas.

Si. Mejor salario en el horario de 6am a 2 pm.

No.

**Participante 17.**

No, ya que implica un riesgo.

6 días a la semana, turnos de 8h rotativos.

No.

Si. Supresión personas menores de edad.

No.

Si, el puesto no da para avanzar.

**Participante 19.**

No, el cuidado de personas menores de edad es muy cansado, muchas veces surgen emergencias a altas horas de la madrugada que deben ser atendidas por el personal de cuidado directo, este tiempo no es remunerado como debería. También trabajar 24 horas por 11 días seguidos llega a desgastar física, social y emocionalmente. Pienso que no hay dinero que recompense estos factores.

24 horas diarias, 84 horas semanales, 4 días (de jueves 6 p.m. a lunes 6 a.m.) 3 días libres.

Sí. Asociación solidarista, salario escolar.

Sí, Supervisión de PME, alimentación de los mismos, sector salud y educación.

Sí, En cuanto a los días de 24 tener un horario de 5x2.

Sí, en mi caso porque soy profesional y aún no me encuentro ejerciendo.

**Participante 20.**

No, muchas responsabilidades y riesgos, y no somos reconocidos por la gran labor que hacemos muchos casos ni descansar.

11 días las 24 horas ósea 189 horas laborales a la semana.

No.

Si. Cuido de menores, cocinar, acompañarlos a citas, dar informes.

Sí, La agresión de la Oficina a las encargadas, el acoso laboral, el hecho de tener tanta antigüedad y experiencia y ser considerada sin valor ni capaz de ocupar puesto en plaza con tanta experiencia, el señalamiento y la falta de apoyo de la a Oficina a nuestra labor, falta de materiales y para trabajar con los chicos.

Sí, Si, por q mi voz y mis iniciativas no son tomadas en cuenta, no soy valorada por la institución ni le interesa mi desempeño ni mi experiencia.

**Participante 24.**

No. La jornada laboral de 15 horas más tiempo nocturno laborado (no pagado).

11 días, 24 horas disponibles.

Si, vacaciones sin goce de salario, anualidades, bono escolar.

Algunas. Cuidado, supervisión, resguardo de menores.

Si, jornadas laborales menos extendidas.

Si. Porque me gustaría tener un mejor puesto con jornada diferente.

**Participante 25.**

No, gano menos del mismo y dependo si me llaman o no a trabajar.

Fines de semana de por medio (cada 15 días).

Si. Asociaciones solidarias, sindicato.

Si. Las mismas funciones del personal de 24 horas, atención de los cuidados básicos de la PME.

Si. La jornada laboral 5\*2 o 7\*7.

Si. No he podido estudiar en la universidad sin que choque con el horario de trabajo

### **Participantes 31**

No. La responsabilidad que conlleva el trabajar con perfil adolescentes, niños es de cuidado, trabajamos en un campo minado, realizó las mismas funciones que los compañeros de 24, únicamente no duermo en el albergue.

48 horas semanales, 6 días por semana, 8 horas días.

Sí, puede hacer tiempo extras, cuento con salarios escolares, cuento con capacitaciones.

Sí, todas las funciones que estaba el manual excepto dormir en el trabajo.

Sí, contar con personal idóneo, calificado para el puesto y mejorar condiciones a nivel estructural.

Sí, me esforcé dando una licenciatura en trabajo social y se me dificulta la experiencia laborando en el mismo PANI.

### **Participantes 41**

No estoy muy segura ya que no sé qué abarca el contrato por auxiliar infantil.

Depende del nombramiento puede ser de 8 horas, o de 24 varios días o entrar jueves 6pm saliendo lunes 6am.

No.

No.

Si, estabilidad, horarios, oportunidades de crecer personalmente.

Sí, no tener un puesto estable, ni salario y por horario.

### **Participantes 42**

No, por las múltiples funciones a realizar.

11 días consecutivos y tres días libres 6am a 9pm de (24 horas).

Si, capacitaciones virtuales de auto cuidado, intervención no-violenta en crisis. (CPI), disciplina positiva, clases virtuales de computación etc.

Algunas, niñera, cuidado directo de PME.

Si, el horario.

No.

### **Participantes 44**

No. Hay factores 3 de riesgos consideró que se debería pagar mejor por ello.

60 horas a la semana 12 horas al día y 5 días consecutivos.

No.

Algunas. Ayudar en el tiempo de estudio, acompañar en general y brindar bienestar emocional a los menores de edad.

Si, el salario y mejor distribución de las funciones.

Si, Sentir que no puedo hacer nada más para avanzar.

### **Participantes 47**

No. Por poco tiempo libre.

60 horas semanales, 5 días a la semana por 12 horas.

Si, el hombre se gana más y te facilita uno estudiar.

Si, cuidar al menor de edad, atender crisis del menor, acompañar a citas, estudiar con el menor.

Si, el salario, las jefas, el horario y consecuencias del mal trabajo.

Sí, no pasar de bachillerato.

### **Participantes 50**

No. Salario muy bajo para lo que se trabaja aquí.

11 días laborados de 24 horas y 3 días libres.

Si, Seguro del INS, asociación solidaria.

Algunas. Cuidar, supervisar y asistencia los PME.

Si, el horario.

Si, No tengo superación personal en el trabajo.

## **Percepción**

### **Participante 1.**

Sí. Es un síndrome que se presenta en un punto muy alto de estrés laboral.

### **Participante 2.**

Si. Es sentirse atrapado en la rutina del trabajo, no tener ganas de seguir laborando o hacer las cosas únicamente por realizarlas y no por hacer las cosas de buena.

### **Participante 3.**

Sí. Es sentirse agotada física, mental y emocional con respecto al ámbito laboral.

### **Participante 4.**

Sí, es un estado de agotamiento mental, emocional y físico causado por el estrés, pero ya un estrés muy severo, que viene cuando te sientes sobrecargado e incapaz de satisfacer lo que sea en cualquier tipo de área.

### **Participante 5.**

Si. Tanto trabajar quema mentalmente a la persona.

### **Participante 6.**

No.

### **Participante 7.**

Sí. Cuando uno está agotado de su trabajo y se distancia o se hace notar ese malestar emocional.

**Participante 8.**

Sí. Es el síndrome provocado por el estrés y fatiga laboral.

**Participante 13.**

Sí. Es cuando se estanca en una situación.

**Participante 14.**

Si. En tener un desgaste tanto emocional como físico por estar al lado de personas la cual el ambiente es muy tenso constantemente.

**Participante 15.**

Si. Es el agotamiento mental, cuando las responsabilidades sobrepasan nuestra capacidad y nos sentimos abrumados.

**Participante 16.**

Si, Es una enfermedad a largo plazo que puede influir en la vida cotidiana.

**Participante 17.**

Sí, Cansancio o estrés laboral.

**Participante 18.**

Si, Estrés laboral debido a la demanda de trabajo.

**Participante 19.**

**Sí,** Este síndrome consiste en que la persona está emocionalmente desgastado por causa del trabajo, en algunos casos puede influir o desarrollar síntomas debido al estrés, gastritis, colitis, diarrea entre otros.

**Participante 20.**

Si, cuando, hay mucho tiempo haciendo lo mismo, y los factores q me rodean no me favorecen a salir de la rutina y animarme para ser mejor cada día, ya q si yo estoy bien los chicos están bien, eso a la Oficina no le importa su único interés es ver nada más cuando se comete un error para hundirlo.

**Participantes 30**

Sí, agotamiento físico, mental y emocional causado por el estrés que viene de la relación con otras personas.

**Participantes 31**

Sí, es el cansancio de trabajo como estar quemado, agotado, mentalmente, emocionalmente cuando ya no logra la persona funcionar al 100%.

**Participantes 35**

Si, Si falta de motivación absoluta en el trabajo, entre otros.

**Participantes 36**

Sí, progresivo agotamiento físico y mental.

**Participantes 38.**

Si, agotamiento emocional, que ocurrir entre individuos que trabajar con personas.

**Participantes 42**

Sí, es relacionado con estrés crónico, agotamiento físico mental.

**Participantes 44**

Sí, es cuando el cuidador se siente cansado.

**Participantes 47.**

Es el síndrome del trabajador se agota de una manera que detesta todo lo del trabajo, al punto que se enferma de todo cuando está en el trabajo.

**Participantes 49.**

Si. Para el trabajador es un poco impredecible padecer de este síndrome ya que mucha empresa por su alta demanda de oficio hace q el colaborador caiga en este padecimiento.

**Salud****Participante 1.**

Condiciones biológicas (y psicológicas en humanos) presenta todo ser vivo en un ambiente y tiempo determinado.

**Participante 3.**

Es no padecer de alguna enfermedad o lesión en el cuerpo.

**Participante 4.**

Sentirse con energía, sentirse con disposición, el simple hecho de poder levantarse ya eso es salud, el poder trabajar tanto mental se relaja mucho con las chiquillas, si se tienen problemas

en tu casa, siento que el trabajo es un método de como liberarse un toque de ese estrés y poder esa salud o paz, por decirlo así salud mental.

**Participante 5.**

Salud es un estado de equilibrio entre el bienestar físico y el bienestar emocional/psicológico. No es la ausencia de enfermedad sino más bien un conjunto de factores que se ven afectados por situaciones diarias y depende de cómo les afrontamos, va a repercutir positiva o negativamente en el cuerpo.

**Participante 8.**

Carencia de enfermedades y lesiones, realizando de forma normal cualquier labor que se asigne.

**Participante 14.**

Calidad de vida la cual seamos independientes sin necesidad de alguna maquina o medicamento para poder vivir.

**Participante 19.**

Es el bienestar del cuerpo y la mente, manteniendo un balance entre ambos.

**Participante 21.**

Tener tranquilidad.

**Participante 22.**

Bienestar total, no sólo ausencia de enfermedad.

**Participante 25.**

Estar en buenas condiciones espiritual, física y mentalmente.

**Participante 26.**

Lo más importante, sin salud no se puede realizar ninguna actividad.

**Participantes 30**

Debe ser tanto física como mental es sentirse cómodo y el 100% de sus capacidades, motoras, mentales y socialmente bien.

**Participantes 31**

Salud son muchas cosas una salud mental, emocional, física, psicológica, opcional las 4 áreas para el funcionamiento real al 100%.

**Participantes 34**

Estado de bienestar físico, psicológico social y laboral.

**Participantes 35**

Un ser u organismo vivo que no tiene ninguna lesión, ni padece de ninguna enfermedad.

**Participantes 38**

Una persona activa con energía que no tenga agotamiento físico, sin dolor, alegre y feliz que haga ejercicio y como saludable.

**Participantes 46.**

Estado de bienestar en todas las áreas de la vida.

**Participantes 49.**

Es un ente total, un bienestar tanto físico, como social, psicológico y no cuando se tiene una enfermedad.

### **Participantes 50**

Cuando las personas están bien y no tienen estrés.

### **Afectación clínica**

#### **Participante 1.**

No.

No.

No.

#### **Participante 2.**

Sí. Comunicación con las chicas y no puedo procesar lo que ellas me dicen porque no puedo dar una contención emocional en ese momento, máxime cuando uno no se encuentra de buen ánimo. En ocasiones no se trata de escuchar, en este trabajo somos una especie de esponja que absorbemos todos los problemas o situaciones de las PME, a veces nos gustaría ser escuchados.

Sí.

Sí. Ser más crítico y directo para decir las cosas, perder el tacto y la delicadeza. No deseo hacer las laborales por lo cansado y estresado que me siento.

#### **Participante 3.**

Si, 5.

No.

Si.

No.

**Participante 5.**

Si, 8.

No

Si

Si. Siento que afecta todas mis funciones que no funcionó bien.

**Participante 7.**

Si. 7.

No.

No.

**Participante 8.**

Sí. 6

No.

Sí.

No.

**Participante 9.**

Sí. 8.

No.

Sí.

Sí.

**Participante 10.**

Si. 6.

No.

No.

**Participante 23.**

Si, 1.

No.

No.

**Participante 24.**

Si. 9.

Si. No trabajo bien cuando tengo estrés. No tengo concentración, mal humor emocionalmente mal.

Si.

Si. Si uno está bien las menores lo perciben y si uno está mal los mejores lo notan aún más dando un ambiente dependiendo el estado de ánimo.

**Participante 26.**

Si. 10.

No.

Si.

Si. Realizar el trabajo.

**Participante 27.**

Si.10.

Si. mucho insomnio casi no duermo / Por cansancio

No.

No.

**Participante 28.**

Si. 7

Si. Guiar y aconsejar / Ya que uno no está en las condiciones para realizarlas

Si.

Si. Aconsejar a los PME

**Participantes 30**

Sí. 9.

No.

Si.

No.

### **Participantes 37**

Si, 8.

Si. Concentrarme. Por estrés.

No.

### **Participante 40.**

Si. 8.

Si. Poner a estudiar. Concentración.

No.

### **Participantes 42**

Si, 4 esto debido a la pandemia, el trabajo se ha multiplicado los cambios tecnológicos.

No.

No.

### **Participantes 44**

Si, 5.

Si, en algunas ocasiones seguir algunas reglas, más que todo puede cansarse metal.

No.

### **Participantes 46**

Si,7.

Si. Lidar con el menor de edad tiene paciencia y tolerancia. Ya que son personas que requieren de nosotros en su totalidad para resolver en su vida.

No.

### **Participantes 47**

Si, 8.

Si. Estudiar con autistas, es más cansado mentalmente no siempre se tiene la paciencia para estudiar con ellos.

Si. Uno va al trabajo hacer una técnicamente nada.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

## 5.1 DISCUSION E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El análisis y la interpretación de los resultados se obtienen por medio de la aplicación del instrumento de elaboración propia a cincuenta auxiliares de cuidado infantil de tipo A como B de los cuales cumplen funciones en instituciones ONG como gubernamentales. El instrumento toma datos sociales como laborales y su recolección se lleva a cabo en horario de disponibilidad de los funcionarios.

La OMS <sup>31</sup> menciona que una forma ideal para reducir riesgos en la salud por situaciones de trabajo es creando un lugar saludable en el empleo esto mediante el desarrollo del bienestar el laborante, en Costa Rica se puede decir que una manera de cumplir este objetivo es por medio de condiciones sociolaborales positivas otorgadas por el patrono y este a su vez disminuye la exposición de evolución de tensión laboral al Síndrome de *Burnout*.

Los funcionarios tienen los siguientes factores socio- laborales son sexo, edad, vida familiar, las relaciones interpersonales, además, de jornadas laborales, condición de seguro, contratos laborales, niveles de satisfacción laboral, salarios, antigüedad del rol los cuales pueden afectar del empleado de manera positiva o negativa en aspectos personales, así como en la salud.

El sexo femenino predomina en la Regional Sur con un 64%, por otro lado, la población en general se encuentra entre los 18 hasta los 50 años o más, sin embargo, se concentra en los rangos extremos que son los 18 años y los 50 años y más. La edad y el género son factores de riesgo que están más resaltados cuando se presente *Burnout*, sin olvidar mencionar que las mujeres son más propensas a padecerlo <sup>14</sup> en este caso, además, de lo que dice la teoría que se manifiesta más en las mujeres que en los hombres, se va a dar en este contexto por la razón adicional que existe la presencia de más empleadas femeninas.

El PANI<sup>32</sup> indica que predomina la población femenina sobre la masculina debido a que en la Regional San José sur prevalece mayor cantidad de albergues para PME mujeres que de hombres adolescentes por esa misma razón es que se necesita más personal de sexo masculino, por lo cual es razonable que las funcionarias sean las más afectadas.

Saborío, Hidalgo <sup>14</sup> mencionan que la población joven está más expuesta a presentar los síntomas del *burnout*, ya que esta está estrechamente relacionada con la experiencia personal y como poder afrontar situaciones difíciles, desde situaciones cotidianas como las laborales, en el departamento de recursos humanos no hay un registro de los rangos de edades de los funcionarios de cuidado infantil, por medio de los resultados de las encuestas identifica que los rangos de edad van desde los 24 años hasta los 60.

El INEC (Instituto Nacional de Censo y Estadística) <sup>33</sup> expone que hay 940 996 mujeres a nivel nacional que actualmente tiene un trabajo y que de las mismas están en un rango de edad de 45 o más, seguido de 704 889 en tienen 25 a 44 años, según la población de estudio esto varía un poco debido que la mayor cantidad de funcionarias están en los rangos de edad de los 18 a los 29, y la segunda posición están las auxiliares de 50 o más años.

La OMS<sup>11</sup> cita que las relaciones interpersonales fomentan el estrés laboral, que es las principales afectaciones que desencadena los síntomas del Burnout, además, de cómo el empleado se relaciona su vida personal con el ambiente de trabajo. Los datos proporcionados, reflejan que funcionarios de cuidado infantil la mayor parte son solteros y de esta predomina en el sexo femenino, sin embargo, hay presencia de personas en unión libre, divorciadas, casados y viudas en menor cantidad.

ONFIEP<sup>34</sup> expone las habilidades blandas son cruciales para el mundo laboral, las principales están poseer un buen nivel de comunicación, trabajar en equipo, como se observa en la población de estudio “Sí, se me facilita crear amistades nuevas tanto dentro como fuera el ambiente laboral” a la mayor parte esta favorecida con esta capacidad.

La parentela es una fase de la vida de las personas con carácter de importancia por ende, su estrecha relación con el desempeño de cualquier empleado, en la población de estudio su núcleo familiar está conformado por 3 personas en su 34 % y el restante de menor número de miembros Saborío y Hidalgo<sup>14</sup> nombran que uno de los factores ambientales que son de causantes del *burnout*, es el estado civil de las personas, ya que muchas personas no pueden desligarse de las situaciones no favorables que ocurren con sus parentales y trabajar con tranquilidad.

Los funcionarios aluden sentir poco tiempo disponible con sus familiares, sin embargo, no especifican si son compañeros (as) sentimentales ya que solo sobre salen hijos o padres, no obstante, no deber descartarse la posibilidad de que el factor de estado civil afecta o no en las obligaciones como empleado, tanto en los auxiliares de las distintas modalidades de horario.

El INEC <sup>33</sup> menciona que las mujeres que actualmente laboran 498 659 de ellas poseen hijos (as), una variable que puede provocar *burnout* esto por la carga social y cultural que conlleva, en los auxiliares que desempeñan una jornada de ocho hora ninguno de menciona sentir que no le dedica el tiempo justo a sus familiares (incluyendo a los hijos), caso contrario a los funcionarios que disponen una jornada laboral de once días consecutivos, sin conocimiento de la cantidad de horas laboradas semanalmente o mensual por parte de los empleados.

La familia es un punto indispensable de considerarse por todo lo mencionado anteriormente, los funcionarios de cuidado infantil tienen dos puntos de vista fuertes resaltados están “No, porque no puedo pasar mucho tiempo con ellos, pero cuando estoy con ellos lo disfruté ya sea mucho o poco tiempo, si es de calidad” el cual empleados consideran que por poco tiempo compartido con sus parientes afecta su calidad y el otro es “Sí, porque son importantes para mí, cada que puedo estoy con ellos ya que no hay mucho tiempo para compartir” que a pesar de no disponibilidad para compartir si es de calidad debido a una entrega total.

Las relaciones interpersonales son fundamentales para desligarse de estrés crónico, siempre y cuando estas sean saludables, la población de estudio al 68% se le facilita crear nuevas amistades en el ambiente laboral, mientras que fuera de este entorno, al 84% se le favorece realizarlas. Los funcionarios de cuidado infantil mencionan que hacer compañeros íntimos no siempre es sencillo por el poco tiempo de disposición que se tiene, principalmente para el personal de 24 horas y de 12.

Saborío y Hidalgo<sup>14</sup> menciona la convivencia como factor esencial de valor debido a que puede dar un equilibrio necesario para que las personas enfrenten los conflictos y a su vez dar soluciones adecuadas, siempre y cuando esta genere armonía y estabilidad, por esta razón además de cómo está conformada la familia del auxiliar se toma en cuenta si el tiempo compartido es de calidad con el grupo familiar.

El 56% consideran que su tiempo compartido con su familia es de calidad, mientras que a las personas restantes no tanto, esto por la falta de duración de su cohabitar, sin embargo, no se puede saber si la población que no piensan que su compartir sea de excelencia debido a la falta de tiempo o por alguna otra particularidad de igual forma con las personas que sí, ya

que un encuestado menciona “mi tiempo de compartir, claro que es de calidad porque les doy mi tiempo libre de lleno”.

La vida familiar y las relaciones interpersonales poseen aspectos fundamentales que mencionan Saborío y Hidalgo<sup>14</sup> que es el nacimiento de hijos, es causa de riesgo dentro ambientales familiar, sin embargo, no solo en este entorno ya que auxiliares de cuidado infantil tienen la dificultad para fomentar el vínculo de madre, padre e hijo cuando las jornadas laborales son extensas. Cólica<sup>3</sup> menciona que los hijos pueden ser un motivo psicosocial que afectan al empleado.

Los superiores o compañero de trabajo juegan un papel importante para que un empleado se sienta apreciado, en este caso el 56% (n=28) mencionan que son tomados en cuenta a la hora de hacer capacitaciones por parte de sus patronos, cuando un jefe no brinda el suficiente apoyo agrava el estrés laboral.

Los aspectos laborales son condiciones cruciales para cubrir las necesidades básicas de una persona es el salario y solo el 74% consideran que este no es justo, esto relacionado con la cantidad de horas que se labora, las funciones realizadas y el nivel de responsabilidad que tienen a cargo, siendo estas las principales causas del porque no equilibrado con respecto a las obligaciones profesionales. El MTSS<sup>20</sup> habla que tienen que haber dos aumentos anuales según lo dicta la ley e incluso ministerio presta a sus funcionarias para que realicen inspecciones para garantizar el cumplimiento de la ley de trabajo, pero lo que queda fuera de discusiones es si la remuneración es la correcta, con respecto al cargo que se tiene.

Las horas deben ser especificadas antes de tomar el puesto no constante estas no están muy claras, esto ya que no viene indicado en los contratos de trabajo de los funcionarios de

cuidado infantil. Los empleados tienen 5 tipos de horario de 6 días con 8 horas diarias, 5 días de horas diarias, 5 días de 8 horas de 8 horas diarias, La jornada es de fines de semana que equivalen a 5 días de jueves a lunes de 6 pm a 6 am y 11 días consecutivos de 6pm a 6am, con disponibilidad hasta las 9 pm, extendiéndose hasta 24 horas.

Los empleados mencionan opiniones similares en cuanto remuneración y jornadas laborales las cuales resaltan las siguientes “No”. Yo trabajo 24 horas, se me debería de pagar mejor, pero de esas 24 horas no se me pagan todas. Además, que en mi trabajo tengo muchas responsabilidades y funciones. Porque, aunque pase la noche en el albergue, solo se me paga la disponibilidad por estar ahí, que es muy poco”, retomando lo que cita el CT estas acciones deben ser tratadas por el patrono y justificados el desglose de su salario esto lo consideran las personas que laboran 11 días consecutivo en una disponibilidad de 24 horas.

Los auxiliares tienen una jornada laboral de solo 48 horas semanales, comparten la opinión con los funcionarios de 11 días consecutivos, de que no son remunerados justamente ya que a pesar de trabajar menos horas piensan que “muchas veces conlleva mucho esfuerzo físico y mental para un salario que es muy bajo” debido a sus funciones es muy mal pagado su laborar.

Nataly y Nazaret<sup>40</sup> mencionan que hay aspectos individuales que predisponen a una persona a padecer el *Burnout*, entre ellas destacan la rutina, la ausencia de novedad en las actividades cotidianas, dificultad en la planificación del tiempo, y en esta población pasa lo mismo debido a sus condiciones de trabajo, ya que su jornada laboral no permite que se cambien aspectos de empleo.

Los funcionarios de cuidado infantil resaltan el tema del salario correlacionado con las horas laborales, los horarios de 24 horas son los que más consideran que son mal remunerados por su condición laboral. El personal con este horario es el que menciona con mayor énfasis el disgusto de este, la Fundación para la Prevención de Riesgo Laboral <sup>23</sup> citan que es el horario de trabajo debe existir pautas en las jornadas, ya que afectan la vida familiar y social, esto lo refuerza Saborío y Hidalgo <sup>14</sup> cuando mencionan que trabajar más de 60 horas semanales aumenta el riesgo a tener *Burnout*.

El PANI<sup>32</sup> tiene el registro de que el salario de los funcionarios de cuidado infantil de tipo A es de 315,200mil y el B es de 378,100 mil colones mensuales, sin embargo, esto no coincide con lo que dice los auxiliares en la encuesta, ya que mencionan que su salario es por debajo o por encima de los que indica este documento haciendo las mismas indicaciones laborales y del mismo tipo.

El MTSS y CT <sup>20</sup> indican la jornada laboral no debe extenderse a más de 48 horas si es diurna, 36 horas si es nocturna y si es mixta no sobre pasar 42, todo esto hablando semanalmente, en los funcionarios que laboran de 11 días consecutivos y fines de semana no se cumple según como está indicado. El Centro Nacional de condiciones De Trabajo <sup>14</sup> expone que dentro de las fases del proceso de *Burnout* el estadio inicial las jornadas alargadas no tienen mucha importancia, pero con el transcurso del tiempo esta situación puede agravarse y dar impacto negativo para el empleado.

El horario es elemento importante en el ambiente profesional cuando se quiere superar y la jornada laboral no lo permite, y más cuando que el empleado desea adquirir más conocimientos, según Saborío e Hidalgo<sup>14</sup>, esto es perjudicial cuando provoca “crisis en el desarrollo de la carrera profesional” en este caso el 50% (n=25) empleados se sienten de

“estancados” en su trabajo, ya sean por razones personales o laborales (las cuales van desde que no hay puesto de mayor rango que aspirar hasta que no se le brinda la oportunidad para que avance a pesar de tener los conocimientos para poder calificar).

Los empleados con mayor antigüedad laboral citan que la situación del salario es un tema tocado en casi todo el trascurso de los años trabajados, los funcionarios de 0 a 1 año es la población de superior cantidad de trabajadores actuales que equivalen en un 46% (n=23).

Los horarios y los salarios son situaciones que, con trascurso del tiempo no mejor, el 26% lo mencionan, pero no hay evidencia bibliográfica que entre más tiempo tenga una persona en un mismo puesto llegue afectar de alguna manera, no obstante, tener condiciones desfavorables en el empleo se considera que si puede llegar afectar no necesariamente ligado directamente la antigüedad de rol profesional.

Las vacaciones, los seguros son otras condiciones sociolaborales que posee un empleado si se sigue lo que menciona el CT<sup>20</sup> ya que es una condición obligatoria, instituciones como CCSS y INS son entidades que pueden verificar estas situaciones, la población de estudio el 98% seguro como lo dicta la ley. Las vacaciones son consideradas como beneficio adicional por los funcionarios de cuidado infantil lo que demuestra que desconocen los derechos que tienen como empleados.

El 46% de los funcionarios consideran que su vida se afectado de manera negativa su vida, es un número muy bajo examinado que la mayoría coinciden que las condiciones de trabajo desfavorables es el horario ya que perjudica el compartir por la familia, se esperaba que una mayor cantidad de empleados pensarán que hay una superior cifra de trabajadores que lo vean así esto porque un 78% modificarían algo de su empleo.

Las vacaciones, el salario, el horario son puntos fundamentales que se deben indicar en un contrato según el CT<sup>20</sup> ciertos elementos laborales se pueden realizar de manera oral, sin embargo, los auxiliares mencionan “no tener conocimiento de cuál es su jornada laboral en si” como que las personas que entran a trabajar solo se guían por medio de lo que les indica compañeros de trabajo, en este caso, no se aplica lo que indica el Ministerio de Trabajo, ya que no se dan estas especificaciones por escrito o de manera oral.

La satisfacción laboral es determinada por las actividades que se realizan (ejemplo la oportunidad de demostrar habilidades, cierto grado desafío) y esta sean bien recomendada a través de sueldos de acuerdo con las expectativas personales, condiciones adecuadas en el trabajo, no peligrosas o incómodas.<sup>31</sup> se esperaría que el nivel de complacencia fuera bajo, pero en este caso el 62% se sienten gusto de laborar en este puesto. Lo que se puede decir es que la satisfacción puede ser subjetivo.

La frustración puede llegar a ocurrir cuando uno no se encuentra satisfecho en el empleo o incluso estancado y esto generan situaciones no favorables en el trabajo, como lo menciona el MT y asuntos sociales de España<sup>18</sup> cuando se encuentra en fase de frustración (durante el *Burnout*), es común que aumenten los desacuerdos entre compañeros esto debido a que incrementa la irritabilidad (32%, n=16) que causan disputas en el grupo de trabajo, este caso solo el 46% (n=23) han tenido algún tipo de desacuerdo en su lugar de empleo, y la mayoría han sido por discrepancias en opiniones y forma de laborar.

Los auxiliares presentan signos y síntomas son fatiga, dolor de cabeza, falta de energía, desgaste emocional, problemas estomacales e intestinales, cambios en el apetito, los cuales su intensidad son moderado, leve, leve y moderado, leve, moderado y moderado en el respectivo orden.

Forbes<sup>15</sup> cita que el sufrir cansancio y que este no se puede reparar con días de descanso, nos da el indicio que se está presentando SB en una persona, en la población se observa que los signos que con mayor frecuencia están en los auxiliares están relacionados con sentirse decaído, ya que la fatiga, la falta de energía, y dolores de cabeza son signos que entre ellos existe esta relación de verse presentes principalmente en gente que dice sentirse fatigado.

La población tiene el 70% percepción de lo que es el síndrome de *burnout*, por ende se observa que los signos y síntomas que se presentan con mayor frecuencia en los auxiliares de cuidado infantil son los físicos como problemas estomacales e intestinales (gastritis, colitis, estreñimiento, náusea, diarreas, inflamación), problemas para quedarse dormido, cambios de peso (aumento o disminución) falta de energía y cambios en el apetito, de los mismos, con una fuerte intensidad se mantiene el dolor estomacal, cambios de peso, falta de energía, estos son relacionados directamente con el estrés crónico que es uno de los principales manifestaciones del STQ.

Las relaciones interpersonales afectan a las personas por aspectos sociales que a su vez provocan deterioro psicológico, reflejándolo con síntomas como depresión, ansiedad, irritabilidad entre otros, lo importante de estos es que pueden llegar a desarrollar daños físicos dependiendo la intensidad en que se vayan presentando, en la población se observan que las afectaciones físicas están problemas gastrointestinales y la fatiga, los cuales están dentro de los signos más presentes en los auxiliares de cuidado infantil.

El SB es un tema conocido en la mayor parte de la población “Es un síndrome que se presenta en un punto muy alto de estrés laboral” sin embargo de esto, no tienen soluciones por parte del patrono para disminuir esta afectación a la salud, lo cual los mismos tienen un concepto

muy aceptado de lo que implica salud “Estado de bienestar físico, psicológico social y laboral” ya que consideran que el ambiente laboral puede llegar a afectar su bienestar.

Los signos y síntomas tienen una relación con estos factores laborales que se mencionan con anterioridad, esta su nivel de satisfacción laboral que en este caso es contradictorio debido a que la mayor parte de la población se encuentra en los rangos de 7 a 10 que los cuales son muy altos, esto a pesar de que un gran grupo cito querer cambiar de su trabajo la jornada laboral y la cantidad de dinero que se les remunera por sus funciones realizadas. Entre los valores de complacencia profesionales se pudo contemplar que la mayor parte de ellos manifiestan siempre, de igual manera se ve con las personas con los que consideran justo su salario.

Fidalgo<sup>18</sup> menciona las fases del STQ en la segunda de ellas se observa una disminución o ausencia entusiasmo a la hora de realizar las actividades laborales, así como no sentirse realizado profesionalmente hablando y casi de la mitad de la población han visto alguna afectación a la hora de realizar sus funciones y la mitad de ella también se han sentido estancados profesionalmente.

Los signos emocionales son los que menos se manifiestan, no obstante, el 70% de los auxiliares indica sentir un desgaste emocional, el 58% tiene cansancio y el 56% nota impaciencia en realizar sus funciones, a pesar de que estas manifestaciones se presentan en menos cantidad en comparación con el nivel físico, además, según explica Fidalgo la población de estudio aun no se encuentran en estadio de quemado.

El nivel cognitivo es el segundo más bajo ya que solo un 36% de la población indica incapacidad de realizar algún tipo de función, pero si se identifica que la mitad de los

auxiliares sienten “estancados profesionalmente” esto mencionan algunos que dentro la organización gubernamental no existe la oportunidad de crecer ya que su puesto no da para nada más, a pesar de tener estudios adicionales y este es un punto importante ya que si un trabajador va perdiendo el valor que le tiene a su trabajo es por esta dentro el componente de abandono de realización personal que es un indicador para diagnosticar el *burnout*.

El estancamiento es la segunda fase progresiva para el desarrollo del SQT según Fidalgo<sup>18</sup> esta se observa presente en la mitad de la población ya que el trabajo en relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada, además, esto si aplica en los funcionarios debido a que existe ausencia de opciones para crecer profesionalmente, que ya se mencionan dentro del porque se sienten “estancados” los auxiliares de cuidado infantil.

Nataly y Nazaret<sup>40</sup> mencionan que las manifestaciones a nivel físico, lo que se ve también en la población de estudio, y los signos con mayor frecuencia que coinciden están la fatiga, alteraciones gastrointestinales.

El trabajo es una situación que provoca constantemente cambios, que van desde el equilibrio al desequilibrio al organismo. El estrés crónico es uno de los principales signos y síntomas del burnout y Neuman menciona que este puede aumentar las necesidades de reajuste en el cuerpo ya que hay una respuesta no específica y demanda, lo ideal sería que se dé una normalización en el cuerpo ya que no puede pasar tanto tiempo sin adaptarse al problema.<sup>35</sup> Neuman cita la importancia de la prevención primaria, porque se enfoca en las medidas que van orientadas a evitar la aparición de la enfermedad<sup>36</sup> en este sería los signos y síntomas del *burnout*, esto es abalado por lo que dice la OMS<sup>31</sup> con la reducir riesgos en trabajo es creando un lugar saludable en el empleo, eso protegiendo al organismo de problemas estresantes que

son situaciones cotidianas en las empresas. La prevención primaria se enfoca en brindarle a los funcionarios espacios sanos, para disminuir la carga laboral.

La prevención secundaria intenta reducir el efecto de los elementos estresantes con una intervención precoz<sup>35</sup>, lo que se puede logrando integrar Manual ideales del puesto que regulen o distribuyan adecuadamente las funciones establecidas por el empleador. Las estrategias son una de las mejores formas de dar prevención en la salud, y como prevención terciaria cita la importancia de devolverle el bienestar a la persona, no obstante, no se encuentra evidencia de que este se aplique en alguna norma establecida en algún lugar de trabajo.

El entorno es la esencia para poder manejar situaciones conflictivas o no favorables por esa razón basado en la teorizante de los sistemas de Neuman cuidar las relaciones interpersonales es un elemento que se debe usar para mantener los niveles de estrés bajos con la aplicación de la comunicación asertiva o un plan establecido de lo que se debe hacer cuando haya algún tipo de conflicto dentro de las áreas laborales, tomando la condición de la población que no está excepta de estas acontecimiento resalta que la mayoría de estas particulares entre compañeros se da por una mala comunicación.

Neuman<sup>36</sup> habla de la importancia del equilibrio, pero a la misma vez menciona es recurrente los cambios y por esa razón las modificaciones en los ambientes laborales que no tan favorables para los empleados puede llegar a disminuir el riesgo de sufrir algún tipo de enfermedad entre ella el *burnout*., por ejemplo, la revista AN<sup>37</sup> menciona de 7 acciones que generan un mal clima laboral, que se identifican presente en la población de estudio, el mal manejo de los conflictos, este es un antedicho por los funcionarios en varias ocasiones más 75% ha tuvo situaciones distintas que incentivaron un conflicto.

El problema es no cortar con estas situaciones de raíz ya que por lo general un roce consecutivo entre compañeros de trabajo genera únicamente aumento en la tensión y la intensidad de los altercados. El segundo es el problema de comunicación, el cual refuerza un ambiente negativo por la acción anteriormente citada. El tercero es la falta de inteligencia emocional el cual en muchas ocasiones genera murmuraciones negativas para algunos empleados que no son del agrado de la personal que no puede controlarse.<sup>37</sup>

Las acciones citadas anteriormente son las principales que se pueden llegar a modificar en el lugar de ocupación y a su vez cuando se cambian para bien llegar a generar un ambiente positivo de trabajo, brindando estabilidad laboral y disminuyendo los factores que provocan el burnout o la incidencia de sus signos y síntomas.

Neuman<sup>38</sup> busca disminuir los efectos que pueden generar tensión en este caso, se debe de enfocar en los factores que resaltan los funcionarios que son la jornada laboral principalmente en aquellos que su rol de trabajo es de veinticuatro horas, once días consecutivos ya se que observa que este personal es que menciona sentirse más abotagado en comparación con los del turno de ocho horas y doce, ya que se considera que estas personas no pueden brindarle mantenimiento a su salud mental. Esto para generar una armonía en el ambiente laboral como fuera de él.

La teoría de Neuman<sup>24</sup> describe los 3 niveles de prevención este caso en nivel primario donde el usuario no hace reacción, es cuando el funcionario aun no relaciona sus manifestaciones clínicas con sus condiciones ambientales en este caso el espacio laboral, en el segundo grado es cuando la persona toma acto de su situación, enfermería acá es donde puede hacer una intención oportuna para disminuir las afectaciones en la salud, y en el ultimo el de prevención terciario es cuando ya se tiene un medio que reduzca la prevalencia a enfermedades.

El Colegio de Enfermeras<sup>38</sup> expone en su informe de gestión que en 2016 se coloca una orden cautelar contra el PANI por la realizar funciones que no le corresponden, ya que enfermería tiene una obligación de velar por el bienestar de los seres humanos, no obstante, se observa que en este documento solo se expone el riesgo que poseen las PME y dejando en el olvido a los funcionarios de cuidado infantil. Sin embargo, gracias a esta intervención se crea una descripción del puesto de enfermería que según el Colegio permaneció ausente durante dos años antes de exponer su denuncia.

El PANI<sup>39</sup> describe el perfil de enfermería que en este caso es nivel A y B, donde dentro de sus funciones están “participar en la supervisión y ejecución de los programas de prevención y tratamiento de enfermedades”, “coordinar atención de enfermería de acuerdo con las necesidades que se den en la institución” además, de “ejecutar acciones para asegurar un ambiente físico y emocional óptimo para los pacientes, clientes, familia y comunidad”, e “identificar los signos y síntomas que presentan los pacientes y adopta las medidas que correspondan”, estas indicaciones no aplican para el personal ya que los auxiliares indican que nunca ser atendidos por el personal de enfermería.

Los funcionarios quedan sin atención integral por parte del profesional de enfermería, por lo menos en el caso de la Regional San José, sur, evidenciando la ausencia de la intervención, además, de no cuidar a los funcionarios con totalidad, algo que para Neuman es una variable importante, ya que no hay una identificación de los factores que generan estrés al individuo, y colaborar para crear un reajuste para poder adecuar sus condiciones en este caso laborarles para tener un bienestar holístico.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1 CONCLUSIONES

Los factores socio laborales tienen intención en la salud de los funcionarios auxiliares infantiles que laboran en la regional San José sur son jornadas laborales (la mayoría de los encuestados comparten la opinión de los horarios trabajados son muy extensos), seguros, salarios (la remuneración económica siendo no justa según funciones realizadas a criterios de los empleados), relaciones interpersonales (predomina el estado civil de soltero).

Los funcionarios tienen distintas percepciones de cuál es la jornada laboral real que poseen esto se observa principalmente en aquellos que trabajan los once días consecutivos, y esta misma confusión de horarios se forma el criterio de que su labora no es remunerada adecuadamente, no obstante, el personal con otros horarios tiene esa misma opción el cual 74% coinciden en esto.

Los signos y síntomas del Síndrome de *Burnout* predominan en los funcionarios auxiliares los problemas estomacales e intestinales (gastritis, colitis, estreñimiento, náuseas, diarrea, inflamación), problemas para quedarse dormido, cambios de peso (ya sea el aumento o la disminución del mismo), falta de energía y cambios en el apetito, esto en los funcionarios de cuidado infantil que laboran en la regional San José sur.

La población encaja con respecto a los síntomas su intensidad ya que los síntomas con mayor intensidad están los problemas estomacales, cambios de peso (aumento o disminución), falta de energía, seguida de modera están la fatiga, cambios de apetito y peso. Además, en cuanto una relación entre la frecuencia de los signos y su sexo se concluye que no hay presencia de una intensidad alta para ambos sexos, mientras que predomina la frecuencia baja tanto en hombres como mujeres.

Los factores sociolaborales y los signos del SB están que el sexo femenino tiene baja frecuencia en las manifestaciones SQT, además, los signos presentes siempre más su intensidad fuerte su nivel de satisfacción fue alto, y a pesar de que los funcionarios revelan de cuidados infantiles de la regional San José sur.

La remuneración es uno de los puntos más mencionados en cuestión de cambios en el trabajo, a pesar de que el 74% expreso no sentirse a gusto con su salario no afecto en su sensación de satisfacción en su lugar de trabajo, sumándole que los funcionarios con los síntomas más presentes en la población la mayoría de los mismos afirma no considerar un salario justo.

## **6.2 RECOMENDACIONES**

### **Para los funcionarios de los albergues de la Regional San José sur:**

- Describir con sus superiores las funciones específicas que se realizan según tipo de rol se tenga (los cuales son educación, cocina, salud, supervisión de PME) y así no se sientan que hay un desbalance en cuestión de responsabilidades laborales.
- Exponer a jefatura cuales son capacitaciones que deben ser como prioridad.
- Brindar estrategias de horarios de trabajo para poder compartir con el núcleo familiar que no afecte su ingreso económico ni influya con las PME.
- Coordinar entre compañeros funciones extras cuando hay un desequilibrio de estas por atención de situaciones de salud (esto principalmente cuando se tiene que llegar a los menores de edad a emergencias o se pasa gran extensión de tiempo en hospitales entre otros) e ingreso de las PME a los albergues.

### **Para los funcionarios de los albergues de la Regional San José sur:**

- Crear un manual de las funciones en específico que tienen los auxiliares de cuidado infantil, que sea en un vocabulario entendible para su nivel académico, además, que en verdad sea leído para la persona que aspira trabajar acá.
- Brindar capacitaciones que vayan dirigidas a cómo mantener la salud mental a pesar de que el ambiente laboral no se preste para este.
- Realizar un reajuste en la cantidad de horas laboradas continuas, para que permita el descanso apropiado para los funcionarios y así evitar el sobrecargo laboral.
- Proporcionar espacios o tiempo libres ya sea para realizar ejercicio o para distraerse del trabajo.

- Distribuir de manera equitativa las funciones según función realizada después de las 9 pm.
- Apoyar con personal y albergues del Departamento de atención inmediata (DAI), esto con el fin de no sobre saturar al personal inclusive a las mismas PME.
- Contar con secciones de psicología semanales como se realizan con las PME, ya que la teoría demuestra que las personas que laboran con condiciones sociales no favorables llegan afectar la situación emocional de los funcionarios.
- Progreso laboral que las personas tengan la oportunidad de progresar como profesional y no quedarse en el mismo puesto sin avanzar.
- Solicitar una sesión minina por región de seguimiento en atención de los funcionarios de cuidado infantil en cuestión de salud física y mental por parte de su personal de enfermería.

### **Para enfermería**

- Incentivar al gremio a trabajar que se enfoque en trabajar con los funcionarios de cuidado infantil y no solo en las PME, ya que es común ver los esfuerzo para brindar espacios seguros tanto físico y emocional para los menores de edad, pero no para sus cuidadores.
- Elaboración de plan estratégico de actividades que se puedan realizar dentro de la institución o fuera del mismo para mantener una salud física y autocuidado de la salud mental, que se aplicable con el trascurso del tiempo.

### **Para futuros investigadores**

- Tomar en cuenta a una población más extensa en medida de lo posible a nivel nacional, ya sea en instituciones no gubernamentales como del estado.
- La aplicación de manera individualizada el instrumento para obtención de datos más certeros en cuanto funciones, satisfacción laboral, y jornadas laborales.

## BIBLIOGRAFÍA

### Citas bibliográficas

1. José BS, José RP et al. Estado de salud y estrés laboral en médicos internos del IMSS en Tepic, Nayarit. Rev. Medigraphic[Internet]. 2009[Citado 3 de mar. de 20]; 1(1):1-7. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/waxapa/wax-2009/wax091f.pdf>
2. Walter LA, Alejandra M y Oscar Felicidad, síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento en una empresa privada. Abr. Unife[Internet].2014[citado 3 de mar. de 20]22(1):1-14. Disponible en: <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/274/192>
3. Pablo C. Neurociencias y Psicobiología del Estrés Laboral [Internet].1. 1ª ed. EEUU: Brujas;2017[ 3 de mar. de 20]. Disponible en: [http://elibro.net.uh.remotexs.xyz/es/ereader/bibliouh/78821?fs\\_q=burnout&prev=fs](http://elibro.net.uh.remotexs.xyz/es/ereader/bibliouh/78821?fs_q=burnout&prev=fs)
4. Acha Rodríguez LC, Estigarribia G, Guerrero C. Prevalencia de Síndrome de Burnout en Médicos del Hospital Regional de Coronel Oviedo, 2017.Rev Fac Cien Med UNCA.2018[3 de May. de 20];1(1):44–53. Disponible en: <https://ojs.fcmunca.edu.py/index.php/v1n1/article/view/15>
5. Chacón Víquez A, Fernández Trejos F, Meoño Monge A, Rojas González T y Sandoval Sandoval S. La salud ocupacional y los factores de riesgos psicosociales en las empresas privadas del sector del área Metropolitana: Políticas y prácticas existentes. Tesis de licenciatura. Universidad de Costa Rica. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio.2010

6. Melina Castro Leitón PAG. Prevalencia del síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros (as) profesionales del Hospital Nacional de Niños durante el mes de Setiembre 2012. Tesis Posgrado. Universidad de Costa Rica.
7. Cooper Zúñiga K. Factores de riesgo del Síndrome de Burnout en los choferes de la Cooperativa Autotransportes Desamparados y su relación al uso del tiempo libre, mayo a diciembre del 2015. Tesis de licenciatura. Universidad Hispanoamericana. San José. 2015.
8. Munguía Mora T, Murillo Gutiérrez S y Salazar Valverde V. Factores que promueven el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería en un servicio de cirugías del Hospital México. Tesina de bachiller en enfermería. Universidad Hispanoamericana. San José. 2015
9. Sancho Huertas Y. Síndrome de Burnout de la municipalidad de Alajuelita en relación con las condiciones laborales, San José, III cuatrimestre del 2018. Tesis de Licenciatura. Universidad Hispanoamérica. San José. 2018
10. Nataly BR y Nazareth RB. Prevalencia del Síndrome de Burnout académico en el estudiantado de Enfermería de la Universidad de Costa Rica. Rev. Enfermería Actual en Costa Rica [Internet]. 2016[ citado 2 de mar. de 20];31(1): 1-19. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/enfermeria/article/view/24519/25894>
11. Leka S, Griffiths A, Cox T. La Organización del trabajo y el estrés [Internet]. Vol.3. OMS. Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2004. [4 de May. de 20]. Disponible en: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)

12. Garcés de los Fallos Ruiz EJ, Carlín M. El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Rev. AOP[Internet]. [6 de May. de 20];26(1):169–80. Disponible en: <https://revistas.um.es/analesps/search/search>
13. José BS, José RP et al. Estado de salud y estrés laboral en médicos internos del IMSS en Tepic, Nayarit. Rev. Medigraphic[Internet]. 2009[Citado 3 de mar. de 20]; 1(1):1-7. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/waxapa/wax-2009/wax091f.pdf>
14. Saborío Morales L, Hidalgo Murillo LF. Síndrome de Burnout. Rev. Scielo[Internet].2015[citado6 de May. de 20];32(1):1-4. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)
15. Roger FA. El Síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Rev. CEGESTI[Internet]. 2011[citado 6 de May. de 20]. Disponible en: [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_ess.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_ess.pdf)
16. Escobar P. Síndrome de Burnout: 14 signos de agotamiento laboral [Internet]. 2016. [citado 25 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://www.institutoneurociencias.med.ec/component/k2/item/15033-sindrome-de-burnout-14-signos-de-agotamiento-laboral>
17. Lépiz Mejía SM. Prevalencia del síndrome de burnout en la población de cuidadores de los hogares para adulto mayor y centros de cuidado para niños en la provincia de Heredia, durante el período de marzo a abril 2016. Tesis de licenciatura. Universidad Hispanoamericana. San José, Costa Rica. (2017).

18. Mitramiss.gob.es[Internet]. España: Centro Nacional de condiciones De Trabajo;2016[Actualización 2018; citado 6 de May. De 20]. Disponible en: [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768)
19. ilo.org[Internet]. Suiza: ILO;1996[Actualizada 2020, citado 31 de mar. de 20]. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/copyright/lang--es/index.htm>
20. Mtss.go.cr[Internet].2013 [actualizado 2018; citado el 3 de marzo de 2020]. Disponible en: [http://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/Codigo\\_Trabajo\\_RPL.pdf](http://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/Codigo_Trabajo_RPL.pdf)
21. Mitramiss.gob.es[Internet]. España: Centro Nacional de condiciones De Trabajo;2016[Actualización 2018; citado 6 de May. De 20]. Disponible en: <http://www.mitramiss.gob.es/es/mundo/consejerias/costarica/trabajar/CostaRica/contenidos/ReqTrabaj.htm>
22. Santillana [Internet]. 2017 [actualizado 2019; citado el 8 Jun 2020]. Disponible en: <https://santillana.com.do/diccionario-de-primaria-santillana/>
23. Riesgoslaborales.saludlaboral.org[Internet]. España: FeSP-UGT; 1995[actualizado 2015, citado el 1 de abril de 2020]. Disponible en: <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/factores-psicosociales/>
24. Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería. Vol.1.8ª ed. España: ELSEVIER; 2015.
25. Héctor M R. Metodología de la investigación. Vol.1.1a ed. México: Cengage; 2012.

26. Hernández Sampieri. Metodología de la Investigación [Internet]. 2014 [citado el 1 de abril de 2020]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
27. Liferder.com[Internet]. Estonia: Liferder;2014[citado 13 de May. de 20]. Disponible en: <https://www.liferder.com/enfoque-investigacion/>
28. Julio P.P. Metodología de la investigación. Vol.1.1ª Ed. México: Pearson Educación;2018
29. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. Vol.1.5ta ed. México: Mc Graw Hill; 2010.
30. Frías-Navarro, D. Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. [Internet] Rev. Universidad de Valencia. España. 2020.Disponible en: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
31. Organización Mundial de la Salud. Mental health in the workplace. [Internet]. 2019. Disponible en: [https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/en/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/en/)
32. Pani.go.cr. [Internet]. San José; 2020 [2020; citado 11 de diciembre]. Disponible en: <https://pani.go.cr/transparencia/recursos-humanos>
33. Inec.cr. [Internet]. San José, 2020 [citado 11 de diciembre]. Disponible en: <https://www.inec.cr/empleo/temas-especiales-de-empleo>
34. Connectamericas.com[Internet]. New York.2015[ citado 14 oct 2020]. Disponible en: <https://connectamericas.com/es/content/la-importancia-de-las-habilidades-blandas-en-las-empresas>
35. Hernández Zavala M, Hernández Cantoral A, Nava Galán MG, Pérez López MT, Hernández Ramírez MG, Matus Miranda R, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Enfermería universitaria [Internet].

- 2012.[citado 2020 Sep. 18];9(1):7–15. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1665-70632012000100002&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1665-70632012000100002&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
36. Villares Escudero N. Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería que labora en el área de hospitalización del hospital león becerra de la ciudad de Guayaquil desde mayo a agosto del 2014. Rev. UCSG [Internet]. 2015. [Citado 30 sep];1(1)1-78. Disponible en:  
<http://192.188.52.94/bitstream/3317/3025/1/T-UCSG-PRE-MED-ENF-105.pdf>
37. Enrique P. 7 acciones que generan un mal clima laboral. Abreviatura AN [Internet]. 2015 [citado 11 de diciembre];1(1). Disponible en:  
<https://www.altonivel.com.mx/recursos-humanos/acciones-mal-clima-laboral/>
38. Enfermería.cr[Internet]. San José;2017 [citado 11 de diciembre]. Disponible en:  
[https://www.enfermeria.cr/docs/Junta/INFORME\\_DE\\_GESTION\\_2018-2019.pdf](https://www.enfermeria.cr/docs/Junta/INFORME_DE_GESTION_2018-2019.pdf)
39. Pani.go.cr. [Internet]. San José; 2020 [2020; citado 11 de diciembre]. Disponible en:  
<https://pani.go.cr/transparencia/recursos-humanos/1072-manual-de-cargos-pani>
40. Bolaños N y Rodríguez N. Prevalencia del Síndrome de Burnout Académico en los y las estudiantes que cursan la carrera de Licenciatura en Enfermería, en la Universidad de Costa Rica el año 2014. Licenciatura. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. (2014).

### **Consultadas**

41. Saborío Morales L, Hidalgo Murillo LF. Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica [Internet]. 2015 [cited 2019 Oct 25];32(1):119–24. Disponible

en: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&nrm=iso&tlng=es)

42. Mir H, Rodríguez a P y Ó. Agotadoras jornadas impiden a tías del PANI cuidar bien a niños [Internet]. La Nación, Grupo Nación. [citado 2019 Oct 25]. Disponible en: <https://www.nacion.com/sucesos/seguridad/agotadoras-jornadas-impiden-a-tias-del-pani-cuidar-bien-a-ninos/STJP2JQJYRHG3L6ZHXXZGEETHA/story/>
43. Carlín M. El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro [Internet]. Madrid, UNKNOWN: Wanceulen Editorial; 2010 [citado 2019 Oct 24]. Disponible en: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouhsp/detail.action?docID=5190389>

## **GLOSARIO Y ABREVIATURAS**

TSE: Tribunal Supremo de Elecciones

MTSS: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

SB: Síndrome de Burnout.

STQ: Síndrome de estar quemado por el trabajo.

MBI: Maslach Burnout Inventory.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

CT: Código de Trabajo.

TONC: trabajador en ocupación no calificada.

TOC: trabajador en ocupación calificada.

PANI: Patronato Nacional de la Infancia.

ONG: Organizaciones No Gubernamentales.

INS: Instituto Nacional de Seguros.

PME: Personas Menores de Edad.

DAI: Departamento de atención inmediata

INEC: Instituto Nacional de Censo y Estadística.

AN: Alto Nivel

ONFIEP: Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas.

## **ANEXOS**

## **Anexo no. 1: Consentimiento Informado**

### **Consentimiento informado**

FACTORES SOCIO LABORALES DE LOS FUNCIONARIOS AUXILIARES  
INFANTILES, TUTOR O ASISTENTE EN RELACIÓN CON LOS SIGNOS Y

SÍNTOMAS SINDROME DE BURNOUT, REGIONAL SAN JOSÉ SUR, I  
CUATRIMESTRE DEL 2020.

Gracias por participar de esta entrevista, las respuestas de este instrumento serán estrictamente confidenciales, de carácter informativo de investigación.

### **PROPOSITO DEL PROYECTO**

La presente investigación esta conducida por Kenya Odalis Rocha Téllez, cédula 702330045, estudiante de Licenciatura en Enfermería de la Universidad Hispanoamericana y como parte del trabajo final de graduación. Si quisiera más información, puede obtenerla llamando al investigador a cargo, al teléfono 6018 7843 en cualquier horario. Cualquier consulta adicional de autenticad de la identidad del investigador puede comunicarse a la Universidad Hispanoamericana *al teléfono 2256-8197*, de lunes a viernes en el horario de 8 am a 5 pm.

El propósito del estudio es determinar los factores socio laborales que afectan a los funcionarios auxiliares de cuidado infantil, tutores o asistentes en relación de los signos y síntomas del síndrome de burnout.

### **¿QUE SE HARÁ?**

Se tomará en cuenta cada una de las respuestas brindadas para determinar factores sociolaborales que afectan o no a los funcionarios de cuidado infantil, tutores o asistentes en

relación de tener o no signos y síntomas de Síndrome de Burnout. Esto se pretende por medio

Esta investigación requiere de ciertos requisitos:

1. Ser una persona mayor de edad.
2. Personas que se encuentren laborando actualmente en alguno de los tres puestos mencionados con anterioridad (de manera permanente, suplente o de sustitución).
3. La grabación de las respuestas esto en caso de utilizar Zoom (Esto con el fin de tomar en cuenta toda la información brindada por el funcionario).

#### 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 y cédula.

---

Nombre y cédula del Investigador que solicita el consentimiento.

## **Anexo no. 2: Instrumento de Investigación**

### **INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

#### **UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

#### **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA DE ENFERMERÍA**

El presente cuestionario tiene como finalidad de determinar los factores sociolaborales que afectan a los funcionarios auxiliares de cuidado infantil (tutores, encargados, asistentes) en relación con los signos y síntomas del síndrome de Burnout.

Toda la información es confidencial y no se utilizará para ningún otro medio que no sea de carácter investigativo para fines académicos. Muchas gracias por su colaboración.

#### **Factores sociolaborales**

1. ¿Cuál es su edad en años cumplidos?

18 a 29 años                       30 a 39 años                       40 a 49 años                       50 o más

2. Sexo

Mujer                       Hombre

3. ¿Cuál es su estado civil actual?

Casado                       soltero                       divorciado                       viudo                       Unión libre

4. ¿Cuántas personas conforman su núcleo familiar?

1                       2                       3                       4                       Más de 4 personas

5. ¿Considera usted que su tiempo compartido con su núcleo familiar es de calidad? (esto por situaciones laborales ejemplo poco tiempo para compartir).

Si

No.¿Porqué?\_\_\_\_\_.

6. ¿Usted tiene hijos? Si Su respuesta es sí, indique la cantidad.

Si. Número de hijos\_\_\_\_\_.  No

7. Fuera del ambiente laboral, se le facilita crear nuevas amistades o relacionarse con otras personas

Si.

No.¿Porqué?\_\_\_\_\_.

8. ¿Considera usted que el salario es justo en relación con las funciones que realiza?

Si.

No.¿Porqué?\_\_\_\_\_.

9. Indique como está distribuida su jornada laboral normalmente (días a la semanas, horas y días consecutivos).\_\_\_\_\_.

10. ¿Cuál es su antigüedad laboral

0 mes a 1 año

5 a 8 años

2 a 4 años

9 o más años

11. ¿Conoce usted, si donde trabaja actualmente hay algún de beneficio adicional?

Si. ¿De qué tipo?\_\_\_\_\_.

No.

12. ¿Usted conoce como está conformado el beneficio de las vacaciones?

Si.

No

13. ¿Conoce usted las funciones específicas respecto a su puesto de trabajo, que indican en su contrato?

Si

No

Algunas de ellas.

a) ¿Cuáles son?\_\_\_\_\_.

14. En su actual empleo, ¿Usted cuenta por seguro social, como lo indica la ley ?

Si

No

15. ¿Siente usted que su trabajo ha afectado de forma negativa su vida personal?

Si.

¿Cómo?\_\_\_\_\_.

No

16. ¿Le gustaría cambiar cosas de su trabajo?

Si.

¿Cuales?\_\_\_\_\_.

No.

17. En su lugar de trabajo. En un rango el 1 al 10. Siendo 1 el rango más bajo y 10 el más alto, indique cuál es su rango de satisfacción en relación con su trabajo.\_\_\_\_\_.

a) ¿Porqué?\_\_\_\_\_.

18. En su ambiente laboral, se le facilita crear nuevas amistades o relacionarse con otras personas. Si su respuesta es NO, justifique el porqué.

Si.

No. ¿Porqué?\_\_\_\_\_.

19. En su actual trabajo, ha tenido algún tipo de disputa, aunque se pequeña. (Si, su respuesta es No pase a la pregunta número 21).

Si.

¿Qué  
tipo?\_\_\_\_\_.

No.

20. Logro usted resolver la disputa.

Si.

¿Cómo?\_\_\_\_\_.

No. ¿Porqué?\_\_\_\_\_.

### **Signos y síntomas del Burnout**

21. ¿Cómo definiría que es salud?  
\_\_\_\_\_.

22. Sabe usted es que el Burnout o síndrome del quemado.

Si. ¿Qué considera que es el Síndrome?  
\_\_\_\_\_.

No

23. ¿Se ha sentido estresado últimamente? Si, su respuesta es sí indique el rango el 1 al 10.

Siendo 1 el rango más bajo y 10 el más alto, indique cuál es su rango de estrés.

Si. Indique el rango \_\_\_\_\_

No.

24. Tiene alguna enfermedad crónica. (Ejemplo Diabetes, Hipertensión). Indique cual

Si \_\_\_\_\_.

No.

a) ¿Qué tratamiento tiene indicado? \_\_\_\_\_.

25. Considera usted que en ocasiones se le dificultad realizar sus funciones en el trabajo por situaciones ya sea personales o laborales.

Si.

a) ¿Cómo \_\_\_\_\_ cuales \_\_\_\_\_ funciones?

\_\_\_\_\_.

b) ¿Por qué se le dificulta realizarlas?

\_\_\_\_\_.

No.

26. ¿Se ha sentido irritada últimamente? Si, su respuesta es NO, pase a la pregunta 28.

Si.

No.

27. ¿Considera usted, que alguna ocasión su irritabilidad en relación con sus funciones laborales afecte su desempeño?

Si.

¿Cómo, cuáles? \_\_\_\_\_.

No

28. Según su horario de trabajo ¿tiene disponibilidad de estudiar o realizarse profesionalmente

Si.

No.

29. ¿En algún momento se ha sentido “estancado” profesionalmente hablando, esto por las condiciones que le brinda el trabajo?

Si. ¿En qué sentido? \_\_\_\_\_.

No

30. ¿En la empresa en donde usted labora le brindan capacitaciones, que usted considere que son útiles?

Si. ¿Qué tan frecuentes las realizan? \_\_\_\_\_.

No. ¿Por qué no lo son? \_\_\_\_\_.

31. ¿Toman en cuenta su patrono la opinión profesional que usted le puede brindar a la hora de realizar nuevas capacitaciones?

Si.

No.

32. Selecciones cuales síntomas ha presentado y con la frecuencia de cada una. Puede escoger varias opciones de los síntomas.

<b>SÍNTOMA</b>	<b>NUNCA</b>	<b>RARAMENTE</b> <b>De vez en</b> <b>cuando</b>	<b>SIEMPRE</b>
Fatiga o cansancio			
Dolores de cabeza			
Dolor en articulaciones, huesos y/o músculos			
Dificultades para respirar con normalidad			
Problemas estomacales e intestinales (gastritis, colitis, estreñimiento, náuseas, diarrea, inflamación)			
Siente palpitaciones			
Problemas quedarse dormido			
Problemas para permanecer dormido			
Cambios en peso (aumento o disminución)			
Cambios en la piel (alergias)			
Falta de energía			
Cambios en el apetito			
Irritable, enojo, irá			
Dificultad para expresar emociones			
Aburrimiento, pereza			
Impaciencia, ansiedad			
Siente que ha perdido el control			
Deseos de evitar estar con personas			
Tristeza			
Se siente inferior			
Se siente incapaz			
Se siente más negativo y crítico			

Desgaste emocional			
--------------------	--	--	--

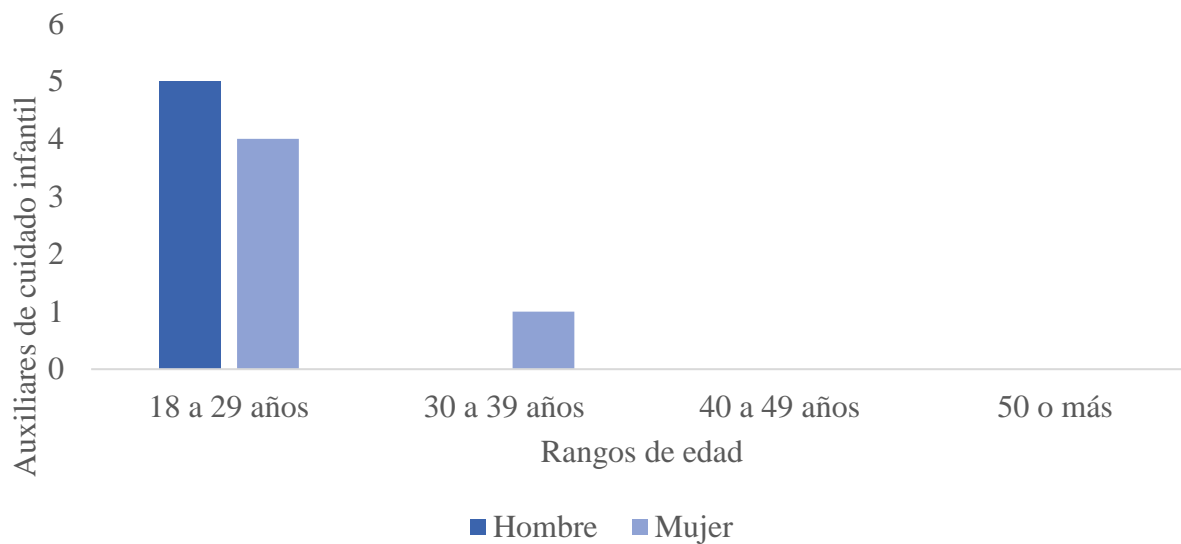
**33. Seleccione el nivel de intensidad de los siguientes síntomas**

SÍNTOMA	LEVE	MODERADO	FUERTE
Fatiga o cansancio			
Dolores de cabeza			
Dolor en articulaciones, huesos y/o músculos			
Dificultades para respirar con normalidad			
Problemas estomacales e intestinales (gastritis, colitis, estreñimiento, náuseas, diarrea, inflamación)			
Siente palpitaciones			
Problemas quedarse dormido			
Problemas para permanecer dormido			
Cambios en peso (aumento o disminución)			
Cambios en la piel (alergias)			
Falta de energía			
Cambios en el apetito			
Irritable, enojo, ira			
Dificultad para expresar emociones			
Aburrimiento, pereza			
Impaciencia, ansiedad			
Siente que ha perdido el control			
Deseos de evitar estar con personas			
Tristeza			
Se siente inferior			
Se siente incapaz			
Se siente más negativo y crítico			
Desgaste emocional			

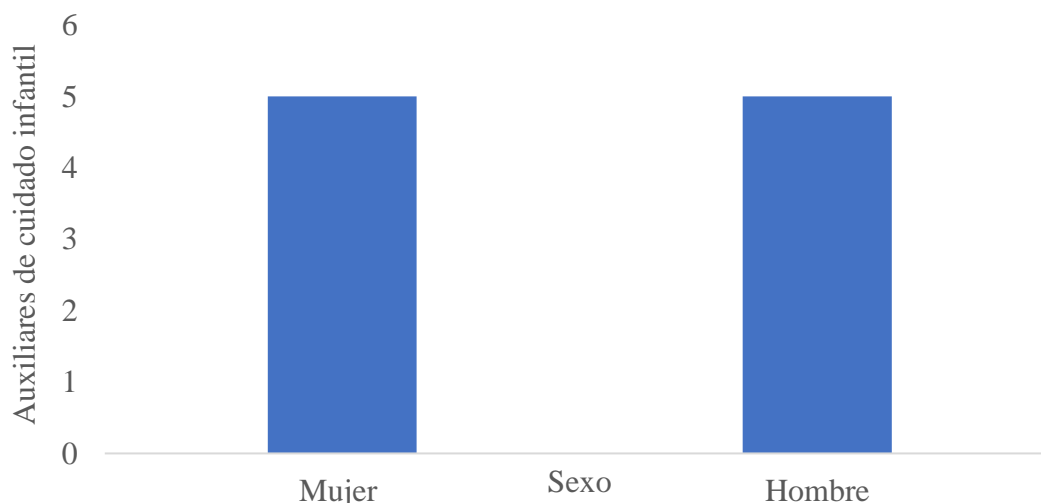
**Cédula o nombre completo:**

## Anexo no. 3: Resultados de Plan Piloto

### Resultados plan piloto



*Figura N° 1 Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según su sexo y edad, Regional Sur, junio, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.*



*Figura N° 2 Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según sexo, Regional Sur, junio, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.*

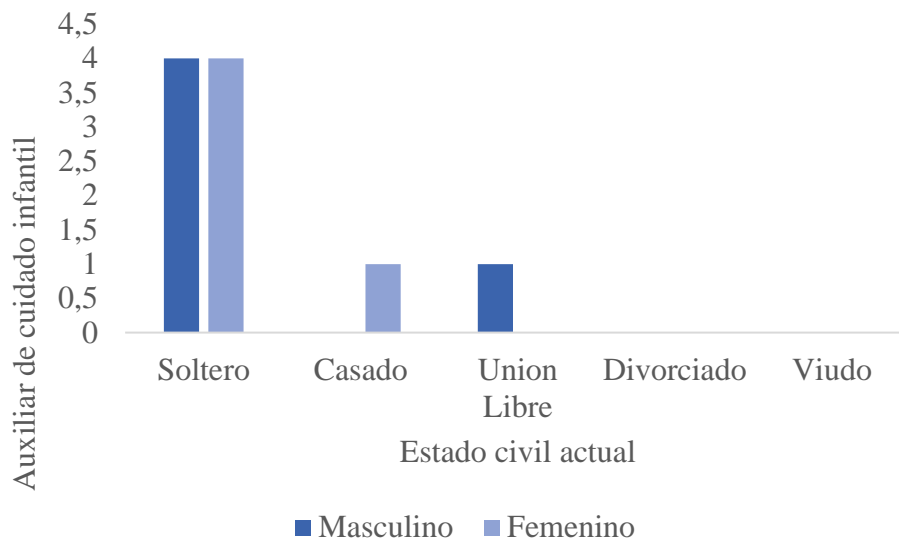


Figura N° 3. Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según estado civil y sexo, Regional Sur, junio, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.

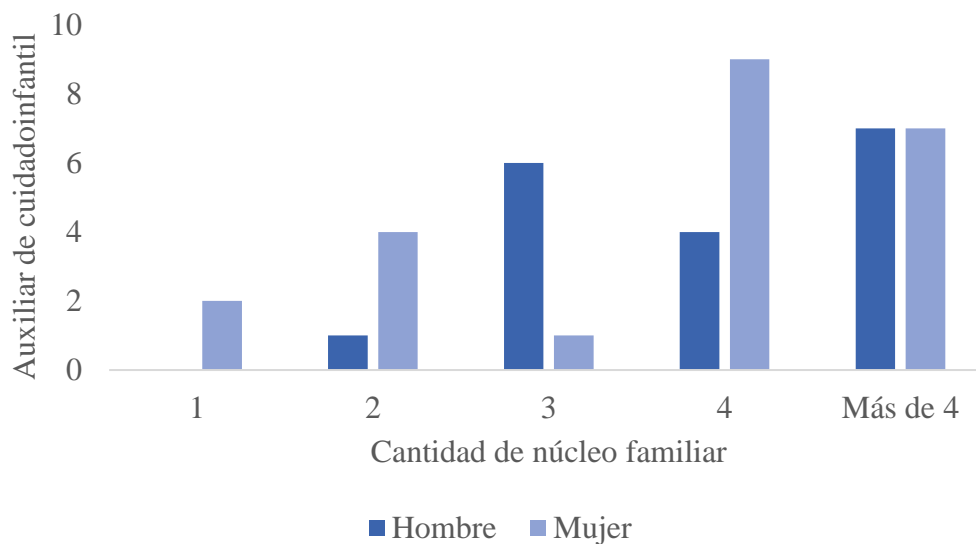


Figura No. 4. Cantidad de personas conforman el núcleo familiar según personas entrevistadas por sexo, Regional Sur, junio, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.



Figura N° 5 Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según percepción de cantidad del tiempo compartido con la familiar, Regional Sur, junio, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.

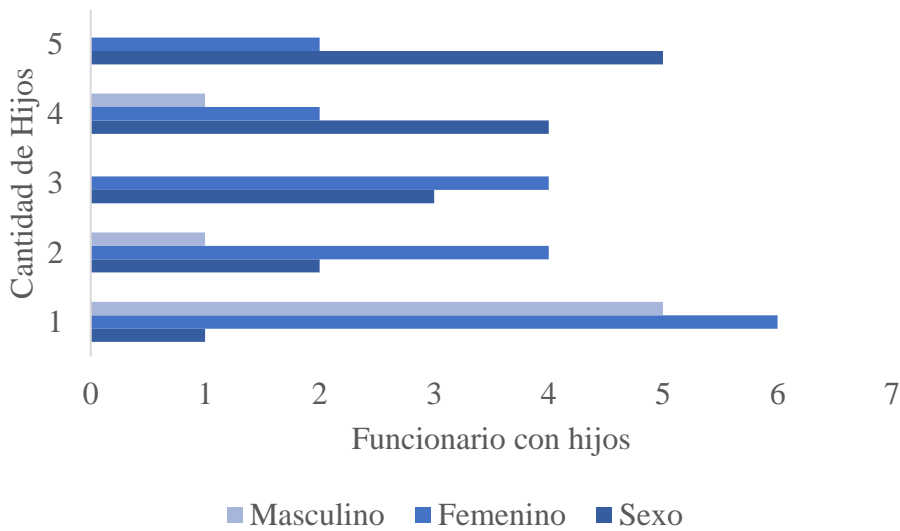
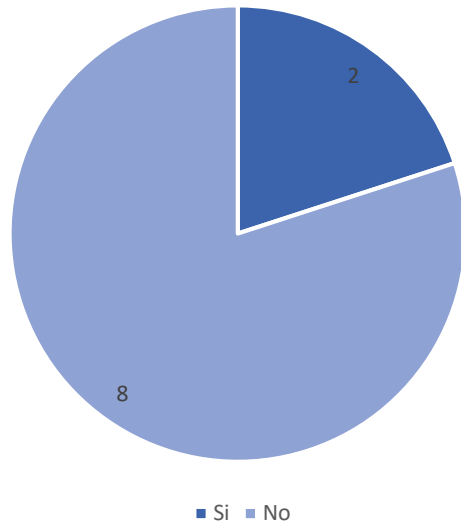
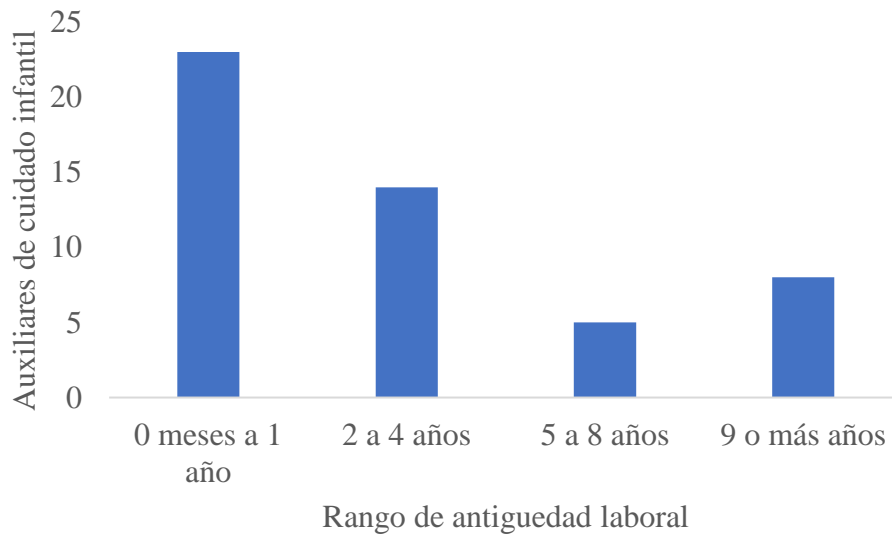


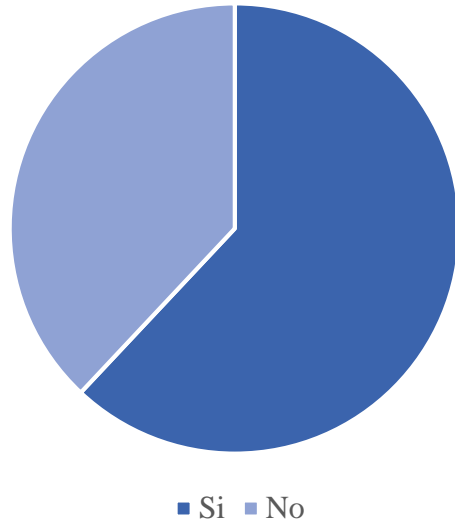
Figura N° 6 Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según percepción de cantidad del tiempo compartido con la familiar, Regional Sur, junio, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.



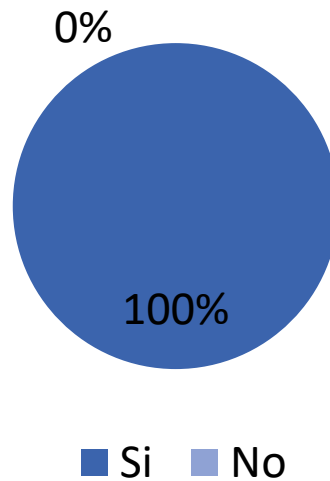
*Figura N° 7 Distribución de funcionarios auxiliares de cuidado infantil según consideran justo el salario, Regional Sur, junio, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.*



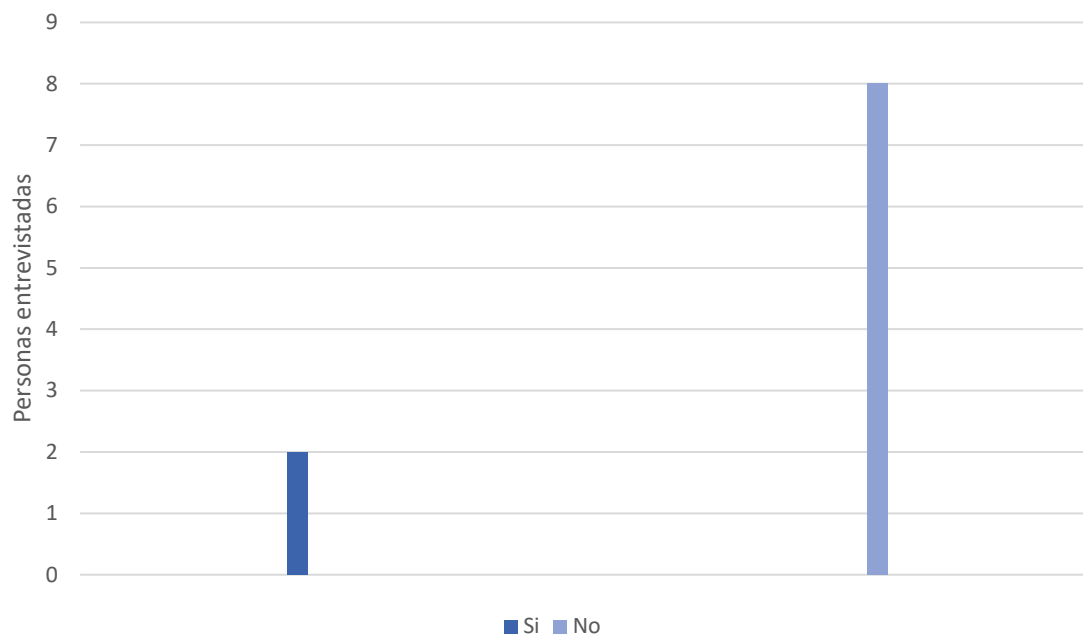
*Figura N°8 Distribución de la cantidad de entrevistados según su antigüedad laboral, Regional sur, junio, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.*



*Figura N° 9 Distribución de funcionarios de cuidado infantil según conocimiento de cómo está conformado el beneficio de las vacaciones, regional sur, junio, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.*



*Figura N° 10 Distribución de funcionarios de cuidado infantil que cuentan son seguro social como estipula la ley, Regional sur, junio, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.*



*Figura N° 11 Distribución de funcionarios de cuidado infantil que siente que el trabajo ha afectado de forma negativa su vida personal, Regional sur, junio, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.*

*Tabla No. 2. Distribución funcionarios de cuidado infantil según rango de satisfacción en su lugar de trabajo, regional sur, junio, 2020*

Rango de satisfacción	Femenino	Masculino
3	0	1
4	1	0
5	1	0
7	0	2
8	2	2

9

1

0

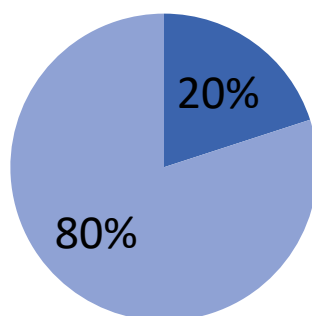
5

5

Fuente: elaboración propia, 2020.

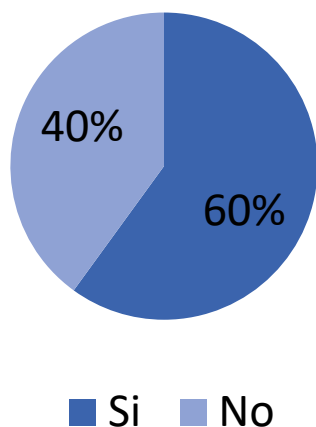
*Tabla N° 3. Distribución de funcionario de cuidado infantil que han tenido disputas en su lugar de trabajo o no, según sexo, Costa Rica, 2020, (junio, 2020).*

Sexo	Si	No
Mujer	2	3
Hombre	2	3
	4	6

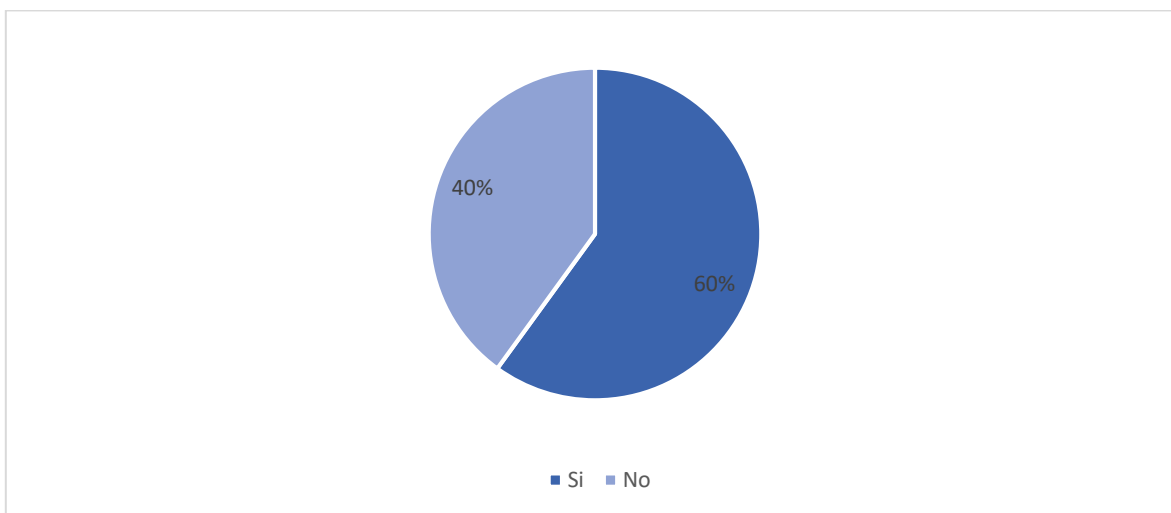


■ Si ■ No

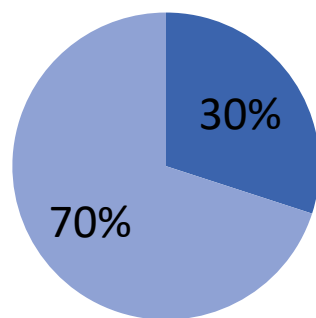
*Figura N°12. Distribución porcentual de funcionarios de cuidado infantil según si padecen de alguna enfermedad crónica, regional sur, junio, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.*



*Figura N°13. Distribución porcentual de funcionarios de cuidado infantil según disponibilidad de estudiar por horario de trabajo, regional sur, junio, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.*



*Figura N°14. Distribución porcentual de funcionarios de cuidado infantil según sentimiento de estancamiento profesional, regional sur, junio, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.*



■ Si ■ No

Figura N° 15. Distribución porcentual de funcionarios de cuidado infantil según opinión profesional tomada en cuenta por el patrono para realizar capacitaciones, regional sur, junio, 2020. Fuente: elaboración propia, 2020.

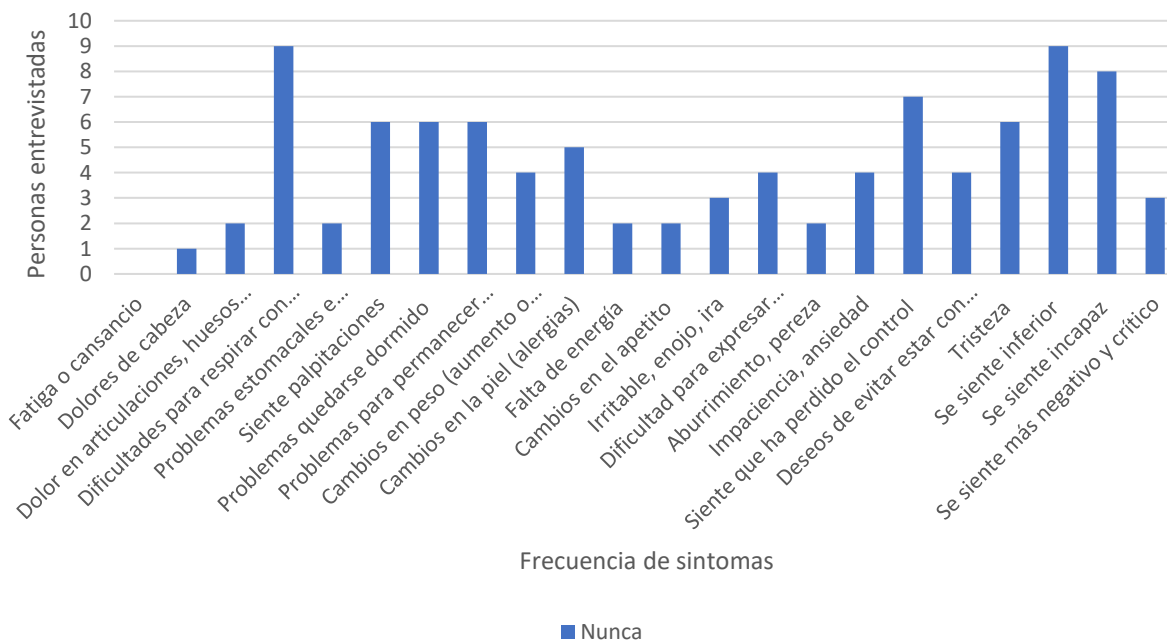


Figura N° 9. Distribución de la población entrevistadas según síntomas nunca presentados, Costa Rica, 2020, (junio, 2020). Fuente: elaboración propia, 2020.

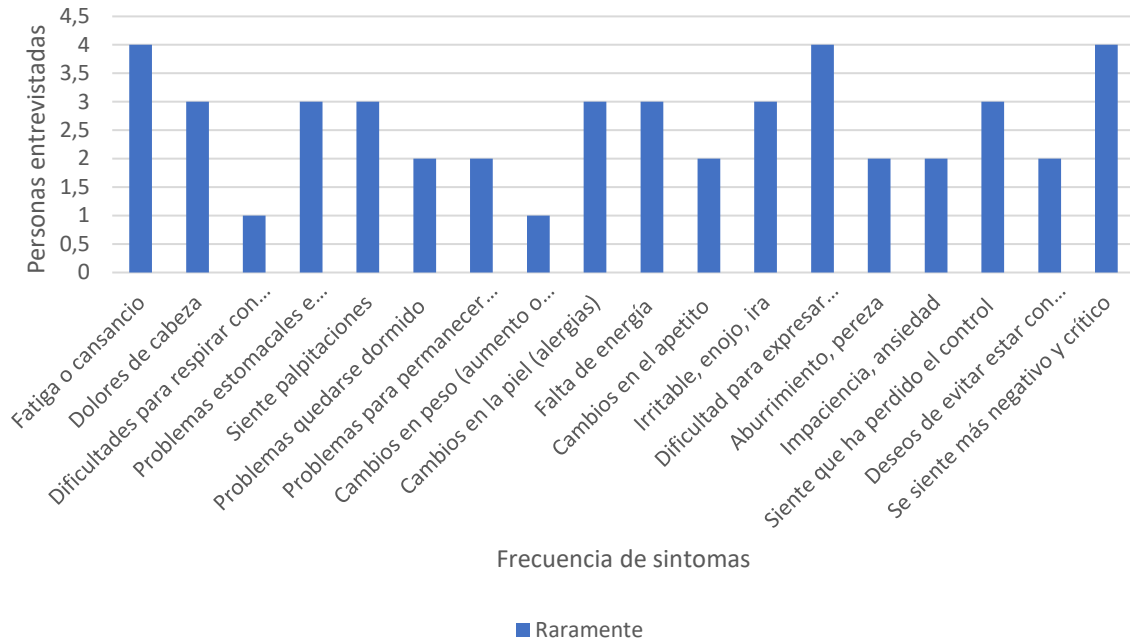


Figura N° 10. Distribución de la población entrevistadas según síntomas raramente presentados, Costa Rica, 2020, (junio, 2020). Fuente: elaboración propia, 2020.

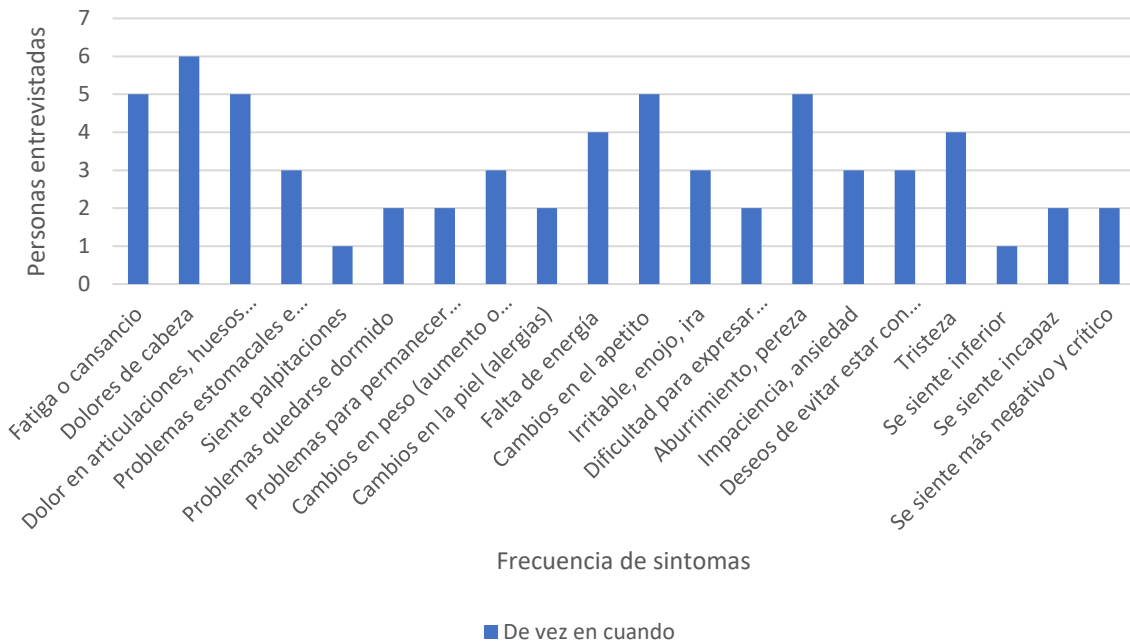


Figura N° 11. Distribución de la población entrevistadas según síntomas de vez en cuando presentados, Costa Rica, 2020, (junio, 2020). Fuente: elaboración propia, 2020.

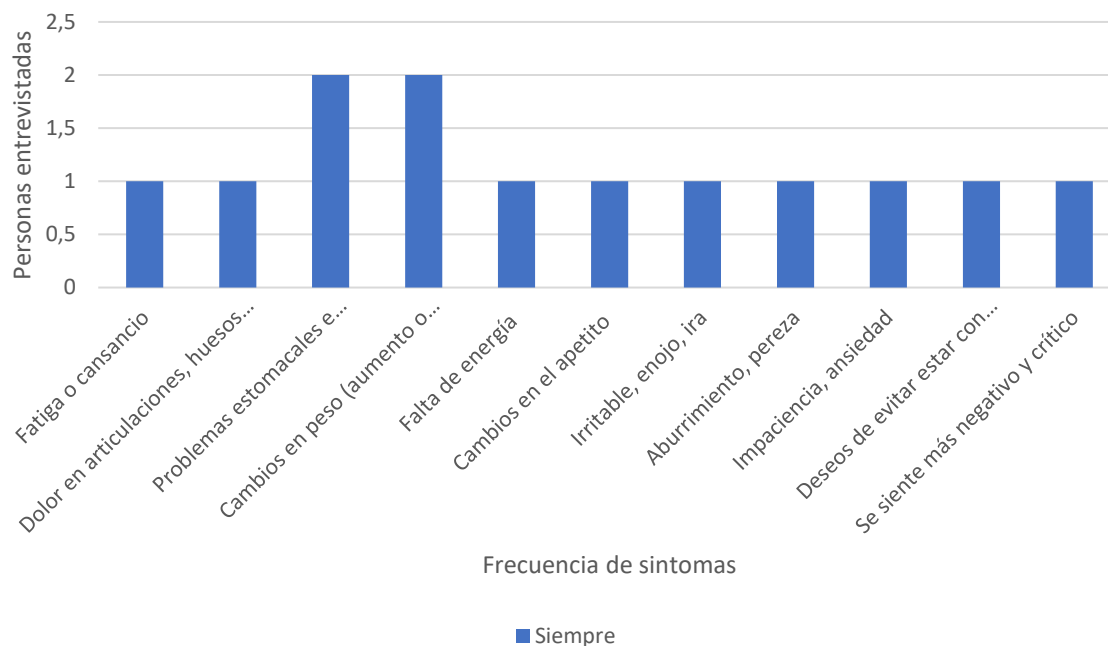


Figura N° 12. Distribución de la población entrevistadas según síntomas siempre los han presentados, Costa Rica, 2020, (junio, 2020). Fuente: elaboración propia, 2020.

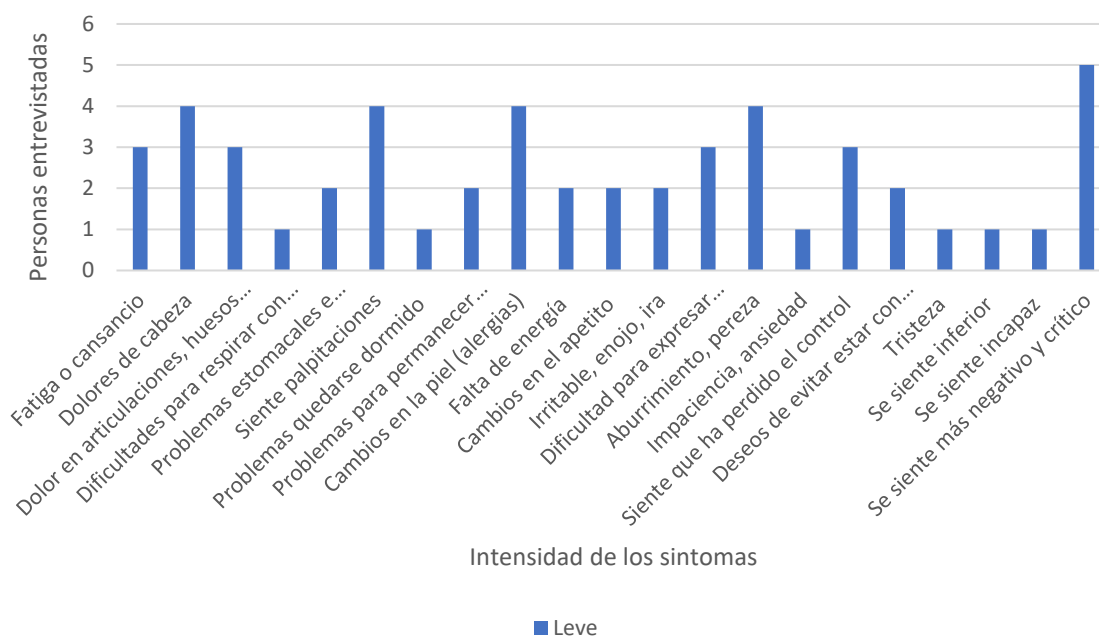


Figura N° 13. Distribución de la población entrevistadas según intensidad de síntomas, Costa Rica, 2020, (junio, 2020). Fuente: elaboración propia, 2020.

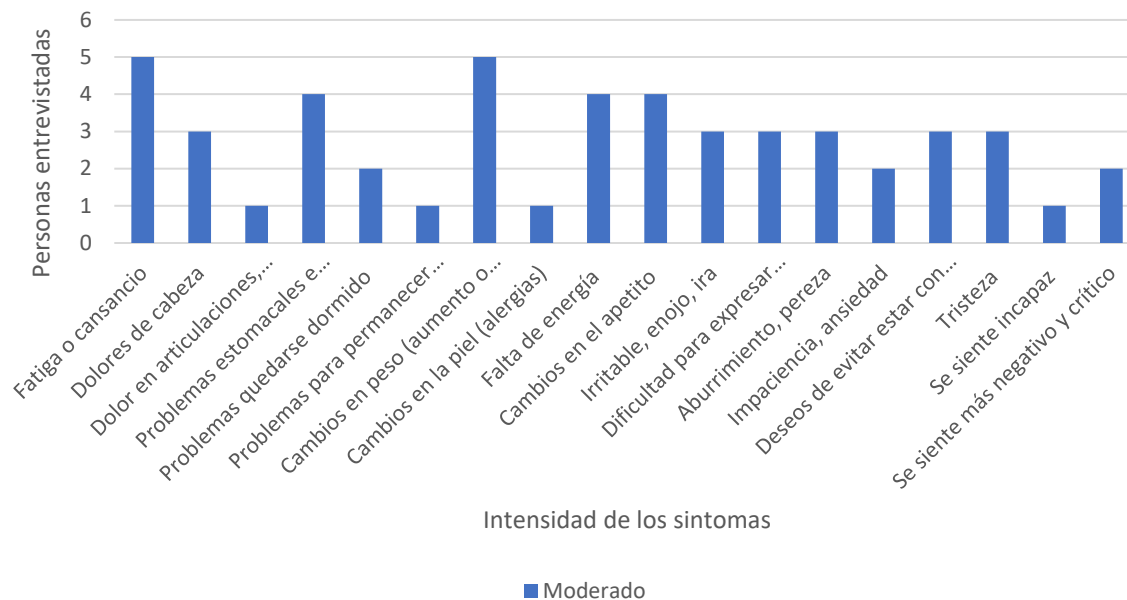


Figura N° 14. Distribución de la población entrevistadas según síntomas intensidad moderado de los síntomas, Costa Rica, 2020, (junio, 2020). Fuente: elaboración propia, 2020.

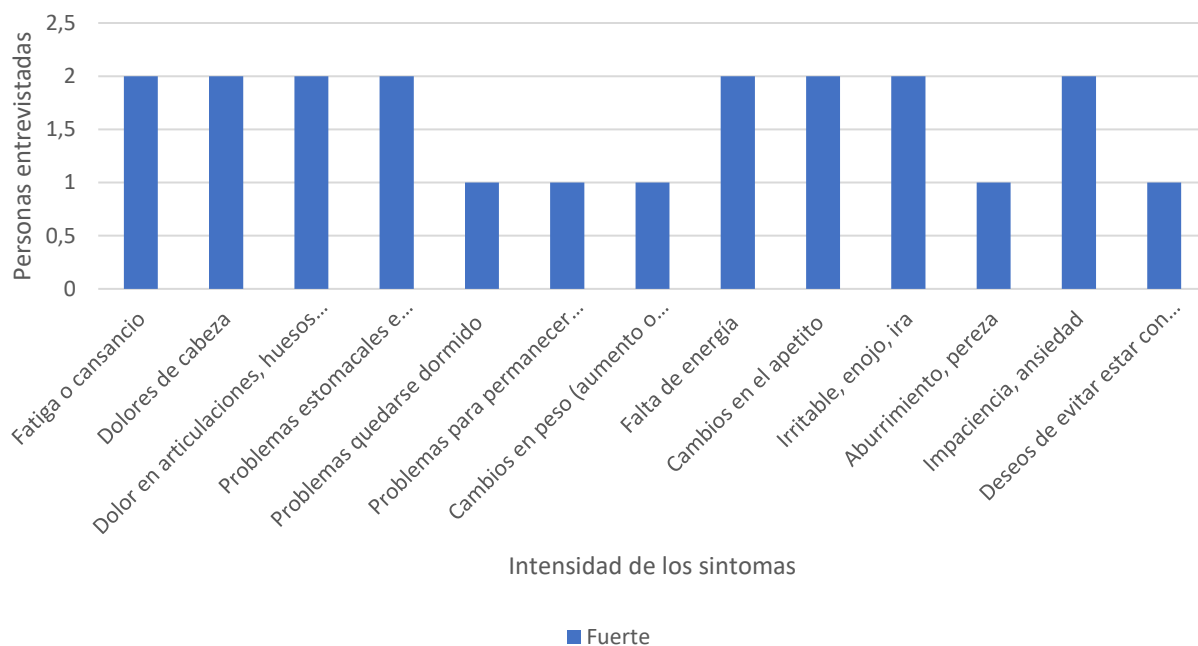


Figura N° 15. Distribución de la población entrevistadas según intensidad fuerte de síntomas, Costa Rica, 2020, (junio, 2020). Fuente: elaboración propia, 2020.

Subcategorías	Palabra Clave
Dimensión Social	Capacidad para relacionarse, afectación en las relaciones.
Dimensión laboral	Aspectos para modificar en el ámbito laboral, beneficios percibidos, sentimientos asociados con el trabajo, capacitación laboral.
Percepción	Creencias sobre el Burnout, positivo o negativo
Salud	Creencias físicas, emocional, psicológica, cognitiva.
Afectación clínica	Malestares a nivel somático, emocional, psicológico y la parte cognitiva.

## **Dimensión social**

### Participante 1

Si considera tener tiempo de calidad con su familia.

Si se me facilita crear amistades nuevas, fuera y dentro de mi ambiente laboral.

### Participante 2

No. Poco tiempo para compartir.

Si

No. Por el poco tiempo libre que uno tiene.

### Participante 3

Si.

Si se le facilita hacer amistades tanto fuera como dentro del ambiente laboral.

### Participante 4

Si.

Si se le facilita realizar amistades nuevas en el ambiente laboral y fuera de él.

### Participante 5

No. Por situaciones de trabajo y personales.

Si se le facilita hacer amistades tanto fuera como dentro del ámbito laboral.

### Participante 6

Si.

Si se me facilita hacer amistades nuevas en el ambiente laboral y fuera de él. Más que soy muy hablantina.

Participante 7

No. Poco tiempo libre, el cual se utiliza para descansar y muchas veces el estrés del trabajo se lo lleva a la casa.

No. Porque uno solo se rodea mucho únicamente de las personas del trabajo.

Si.

Participante 8

Sí.

Sí.

No. Competitividad

Participante 9

Sí.

Sí se le facilita crear o relacionarse con otras personas tanto fuera como dentro del ámbito laboral.

Participante 10

No. Por poco tiempo libre.

Si.

No. No me relaciono con los demás.

### **Dimensión laboral**

#### **Participante 1**

No. Porque me ponen hacer tareas que tal vez las tiene que hacer un licenciado y por el hecho de uno no estar licenciado se aprovechan de eso para pagarle menos a uno.

Mi jornada es de 48 horas semanales, de 5 días a la semana, de 7 a 4 pm.

No hay un beneficio adicional que yo sepa.

Si. Mantener expedientes actualizados, encargarme de las visitas, que tomen los medicamentos, dar charlas conforme las necesidades de cada albergue, estar pendiente de las salidas de emergencia, mantener o realizar conveniente conciertos empresas para que ayuden a la ONG, mantener los menús de los albergues actualizados.

No.

Si. Depende de cada cuando lo necesite la empresa.

#### **Participante 2**

No. Hay factores de riesgo considero que se debería pagar mejor por ello.

60 horas a la semana, de 12 horas, de 5 días consecutivos.

No.

Algunas. Ayudar en tiempos de estudio, acompañamiento en general y brindar bienestar emocional a los menores.

Si. El salario y mejor distribución de las funciones.

Sí. Muy pocas veces.

### Participante 3

Si.

11 días consecutivos de 24 horas.

Si. Existe una asociación y hay bonificaciones.

Si. Cuidado directo a persona menor de edad, dar la medicación y alimentación.

No.

Sí. Las realizan cada 2 meses.

### Participante 4

No. Es muy cansado el trabajo y hay riesgo por las crisis.

48 horas semanales, de 12 horas, de 4 días consecutivos, con 3 días libres.

Si. Facilidad para estudiar.

Si. Acompañamiento en citas, en el estudio, realizar contención emocional.

Si. Horario porque es muy pesado, y se juntas los días consecutivos a más de 7 días.

No. No dan capacitaciones

### Participante 5

Si.

48 horas semanales, de 8 horas diarios, de 6 días consecutivos.

No.

Si. Realización de informes, capacitaciones y supervisión de los menores de edad.

No.

No. No brindan capacitaciones.

### Participante 6

No. No se le reconoce la situación que atraviesan los funcionarios públicos, se nos demanda más de lo que establece el reglamento del PANI, documentación y papelería, por ejemplo, el horario establecido hasta las 6 pm, con disponibilidad hasta las 9 y las crisis en ocasiones se extienden hasta después de esta hora y no se reconocen monetariamente, abordar a la población.

64 horas semanales ya sumandos las horas de disponibilidad laboral que se puede extender hasta después de las 9pm, de 12 horas al día, de 4 días consecutivas.

No.

No tengo contrato. Pero si conozco mis funciones por mis medios, he leído el reglamento PANI.

Si. horarios, establecer rango de población definitivo, velar más porque ese menor esté en condiciones aptas para adaptarse al resto de la población establecer perfiles, más personal o abrir más albergues, limitar el consentimiento de permiso porque hay mucha alcahuetería pasando por encima de la opinión de las funcionarias de cuidado.

Si. Depende de la necesidad de la empresa es la frecuencia.

### Participante 7

No. El trabajo requiere demasiada responsabilidad y compromiso, y esto no es valorado, ya que lo ven solo cuidar y va más allá.

60 horas semanales, de 12 horas, 5 días consecutivas.

Si. Facilidad de estudio.

Si. Asistencia a personas menores de edad, acompañamiento y apoyo en su vida social, de estudio y demás.

Sí. Que las ideas de la parte de enfermería sean vistas y llevadas a cabo.

No. No capacitan.

### Participante 8

No. Por la responsabilidad que se obtiene y por las horas laborales.

48 horas semanales, de 12 horas al día, 4 días de forma rotativa.

Si. Estudiar.

Sí. Cuido directo al menor de edad, cuido de integridad de salud y física.

Sí. Mejor respuesta de jefatura, mejor salario, mejor distribución de horario y más atención al empleado.

Si. depende de lo que necesite el albergue.

### Participante 9

No. Porque son demasiadas largas y el rol es demasiado largo para lo que me pagan porque trabajo 5 días x 2 de 12 horas, que a la semana son como 72 horas sino me equivoque para un salario que no abarca todo eso y además estando en horario nocturno no se pagan como horas rojas, sino que lo pagan como un horario diurno.

60 horas semanales, de 12 horas diarias, de 5 días consecutivos y 2 días libres.

Si. Si se realiza una charla o una capacitación con los chicos le dan un bono de 10 mil colones.

Si. Supervisión de los menores cuando realiza el baño, vigilar cuando se le dan medicamentos, acompañarlo a citas médicas y a la escuela.

Si. El horario de trabajo de 8 horas, con de 6 a 2, de 2 a 10 y 10 a 6 y salario.

Si. A conveniencia de la empresa.

#### Participante 10

No. Ya que es el salario base y hay que tener bastante conocimiento en lo que se ejecuta.

60 horas semanales, 5 días de 12 horas, pueden ser cualquier día de la semana.

Si. Si es hombre se gana más, le facilitan para uno estudiar.

Sí. Cuidar al menor, atender crisis del menor, acompañar al menor en citas, estudiar con el menor.

Sí. El salario, las jefas, los horarios, consecuencias del mal trabajo.

No. No dan capacitaciones o por lo menos para mí, más bien soy yo quien da capacitación en contención física porque ya tenía experiencia en mi anterior trabajo.

#### **Percepción**

Participante 1

Sí. Cuando una persona pierde la calidad de vida por su trabajo por jornadas laborales muy extensas y no le permite tener una vida social saludable tanto con la familia, o amigos.

Participante 2

Sí. Es el cuándo el cuidador se siente cansado.

Participante 3

Sí. Cuando una persona se siente muy cansado por el trabajo.

Participante 4

Sí. cuando uno tiene largas jornadas e incluso pacientes difíciles, más cuando a uno lo pegan 7 días y no por una semana sino por varios meses y eso cansa físicamente y así lo queman.

Participante 5

Sí. Cuando se cansa del trabajo y hay mucho estrés.

Participante 6

Sí, se da por las mismas condiciones laborales. Por atender crisis de una persona inestables.

Participante 7

No.

Participante 8

Estrés laboral.

Participante 9

Si. Creo que es cuando una persona realiza las funciones del trabajo solo por hacerlas.

#### Participante 10

Es el síndrome donde el trabajador se agota de una manera que detesta todo lo del trabajo al punto que se enferma de todo cuando está en el trabajo.

#### **Salud**

#### Participante 1

Estado de bienestar no solo la presencia o ausencia de la enfermedad.

#### Participante 2

Cuando uno se siente bien.

#### Participante 3

Estar bien o sentirse bien.

#### Participante 4

Es un conjunto de estar bien físicamente y mentalmente que llevan esas variables a estar sano.

#### Participante 5

No es solo la ausencia de la enfermedad sino también el bienestar físico y mental.

#### Participante 6

Es muy amplio va desde física, mental y emocional.

#### Participante 7

Estado de bienestar en todas las áreas de la vida.

Participante 8

Estar bien o sentirse bien.

Participante 9

Es un estado de satisfacción que puede ser físico, mental que abarca para tener un bienestar.

Participante 10

Es el bienestar mental y físico de una persona.

**Afectación clínica**

Participante 1

No.

No.

No.

Participante 2

Sí. 5

Si. En algunas ocasiones seguir algunas reglas, más que todo por cansancio mental.

No.

Participante 3

No.

No.

No.

Participante 4

Si. El rango es de 7.

No.

Si. por el nivel de estrés que maneja se puede meter en problemas con una contención física por no contener sus emociones y pueda lesional paciente.

Participante 5

Si. El rango es de 5.

No.

Si. Puedo llegar a realizar mal mis funciones.

Participante 6

Sí. El rango es 7.

No.

No.

Participante 7

Si. 7

Sí. Lidar con el menor de edad, tener paciencia y tolerancia. Ya que son personas que requieren de nosotros en su totalidad para desenvolverse en su vida.

Sí. Mantener una adecuada conversación con el menor cuando el mismo la solicita o requiere.

Participante 8

Si. Y el rango es de 5.

No.

No.

Participante 9

No.

No.

No.

Participante 10

Si, con un rango de 8.

Si. Estudiar con autistas, es cansado mentalmente no siempre se tiene paciencia para estudiar con ellos.

Sí. Uno va al trabajo hacer nada técnicamente.

## **Anexo no. 4: Dedicatoria**

### **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo, a mi madre, quien gracias a su esfuerzo y con mucho sacrificio me ha educado, además, por su apoyo incondicional tanto en la parte moral como la económica a mi tutora Msc. Irleanny Solera Porras, por ser mi guía y mi apoyo en este proceso.

A mi hija Khloé Fernández Rocha que en el ultimo esfuerzo para culminar la carrera ella fue mi motor fundamental, como mis amigos y familiares que me brindaron su apoyo incondicional. El mas importante de todos Dios ya que sin el no hubiera logrado terminar con este proceso.

## **Anexo no. 5: Declaración Jurada**

### **DECLARACIÓN JURADA**

#### **DECLARACIÓN JURADA**

Yo Kenya Odalis Rocha Téllez, cédula de identidad 7-0233-0045, en condición de egresado de la carrera de Enfermería de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que mi trabajo de graduación, para optar por el título de Licenciatura titulado "Factores sociolaborales de los funcionarios auxiliares infantiles en relación con los signos y síntomas del Síndrome de Burnout, Regional San José, sur, I Cuatrimestre del 2020. Es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos de Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha ley en el que se establece: "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, que conozco y acepto que la universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de San José, Aranjuez, el día 15 de octubre del año 2020.



Kenya Odalis Rocha Téllez

## Anexo no. 6: Carta de Tutor

### CARTA DEL TUTOR

San José, 27 de octubre, 2020

Vanessa Aguilar Zeledón M.Sc.  
Carrera Enfermería  
Universidad Hispanoamericana

Estimada señora:

La estudiante Kenya Odalis Rocha Téllez, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado FACTORES SOCIOLABORALES DE LOS FUNCIONARIOS AUXILIARES INFANTILES EN RELACION CON LOS SIGNOS Y SINTOMAS DEL SINDROME DE BURNOUT, REGIONAL SAN JOSÉ SUR, I CUATRIMESTRE DEL 2020. 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 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 la postulante obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	8
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	17
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	28
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	17
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL	100%	90

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

Atentamente,



Irleanny Solera Porras M.Sc.  
Cédula identidad 1-1412-0968  
Carné Colegio Profesional E-12175

## Anexo no. 7: Carta de Lector

### CARTA DE LA LECTORA

San José, 16 de diciembre 2020.

*Máster Vanessa Aguilar Zeledón  
Directora Carrera Enfermería  
Universidad Hispanoamericana*

Estimada señora:

La estudiante **KENYA ODALIS ROCHA TÉLLEZ**, cédula de identidad **7-0233-0045**, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: **"FACTORES SOCIOLABORALES DE LOS FUNCIONARIOS AUXILIARES INFANTILES EN RELACIÓN CON LOS SIGNOS Y SÍNTOMAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT, REGIONAL SAN JOSÉ SUR, I CUATRIMESTRE DEL 2020."**, 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 correcciones indicadas durante el proceso de lectoría y he evaluado aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones. En el proceso con el filólogo se debe de corregir aspectos de redacción.

Por consiguiente, se avala el traslado al proceso de lectura al filólogo(a).

Atentamente,

MARIA MARCELA CASTRO  
MENDEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente  
por MARIA MARCELA  
CASTRO MENDEZ  
(FIRMA)  
Fecha: 2020.12.16  
10:56:15 -08'00'

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

## Anexo no. 8: Carta de autorización de publicación

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA  
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)  
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, 25 de enero de 2021

Señores:

Universidad Hispanoamericana  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Kenya Odalis Rocha Téllez con número de identificación 702330045 autor (a) del trabajo de graduación titulado FACTORES SOCIOLABORALES DE LOS FUNCIONARIOS AUXILIARES INFANTILES EN RELACION CON LOS SIGNOS Y SINTOMAS DEL SINDROME DE BURNOUT, REGIONAL SAN JOSÉ SUR, I CUATRIMESTE DEL 2020 presentado y aprobado en el año 2021 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° 8883, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,



702330045

Firma y Documento de Identidad

**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)  
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y  
PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

**Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional**

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las “Condiciones de uso de estricto cumplimiento” de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.