

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

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

**“Síndrome de Burnout” y su relación con la  
calidad de vida laboral en colaboradores del  
Juzgado Especializado de Cobro del II  
Circuito Judicial de San José.**

**PAOLA MARÍA LÓPEZ BARRANTES**

**ABRIL, 2020**

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>TABLA DE CONTENIDOS.....</b>	<b>2</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>5</b>
<b>INDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>8</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>9</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>10</b>
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>13</b>
1. 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1. 1. 1 Antecedentes del problema.....	14
1. 1. 2 Delimitación del problema.....	29
1. 1. 3 Justificación.....	30
1. 2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA.....	33
1. 3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	33
1. 3. 1 Objetivo General.....	33
1. 3. 2 Objetivos específicos.....	33
1. 4 LIMITACIONES.....	34
1. 4. 1 Limitaciones de la investigación.....	34
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO.....</b>	<b>35</b>
2. 1 EL CONTEXTO TEÓRICO CONTEXTUAL.....	36
2. 1. 1. Estrés.....	36
Estrés Laboral.....	37
Fases del estrés laboral.....	38
Estresores.....	39
Efectos del estrés y estrés laboral.....	40
2. 1. 2 Síndrome de burnout.....	43
Historia.....	43
Concepto.....	45
Diferencias entre conceptos similares a burnout.....	46
Estrés.....	47
Depresión.....	48
Insatisfacción laboral.....	48
Dimensiones del síndrome de burnout.....	49

Factores de riesgo.....	50
Factores sociodemográficos y personales: .....	51
Factores del trabajo y puesto de trabajo: .....	51
Síntomas y consecuencias .....	53
Causas del burnout .....	54
Prevención.....	58
Modelos teóricos del burnout.....	59
Primer grupo: Teoría Socio- Cognitiva del yo .....	59
Teoría de Intercambio social: .....	61
Teoría organizacional.....	62
2. 1. 3 Calidad de vida laboral.....	63
Condiciones objetivas .....	67
Condiciones subjetivas.....	70
Modelos clásicos de la calidad de vida laboral .....	71
Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral.....	72
Calidad de vida laboral desde el punto de vista psicosocial.....	74
<b>CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>77</b>
3. 1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	78
3. 2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	78
3. 3 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO.....	78
3.3.1 Población.....	78
3.3.2 Muestra.....	78
3. 3. 3 Criterios de inclusión y exclusión .....	84
3. 4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	84
3. 4. 1 Confiabilidad de los instrumentos.....	85
3. 5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	86
3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	86
3.7 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	92
3. 8 ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS .....	92
3. 9 ANÁLISIS DE DATOS .....	92
<b>CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>94</b>
4. 1 Resultados descriptivos de burnout.....	95
4. 2 Resultados descriptivos de Calidad de Vida Laboral.....	101
4. 3 Correlaciones entre las dimensiones del IMB y CVP-35.....	106
4. 4 Análisis de medias: Pruebas T de student .....	111

<b>CAPITULO V: ANALISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>114</b>
<b>CAPITULO VI: CONCLUSIONES .....</b>	<b>121</b>
<b>VII: RECOMENDACIONES.....</b>	<b>125</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>129</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>136</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 .....	42
Tabla N° 2 .....	48
Tabla N° 3 .....	65
Tabla N° 4 .....	72
<i>Tabla N° 5</i> .....	82
<i>Tabla N° 6</i> .....	84
Tabla N° 7 .....	95
Tabla N° 8 .....	100
<i>Tabla N° 9</i> .....	101
Tabla N° 10 .....	102
Tabla N° 11 .....	106

## INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Distribución de la muestra por sexo (n= 104). Fuente: Elaboración propia, 2020. ....	79
Figura N° 2 Distribución de la muestra por rangos de edades. Fuente: Elaboración propia, 2020. ....	80
Figura N° 3 Distribución de la muestra según escolaridad (n = 104). Fuente: Elaboración propia, 2020. ....	81
Figura N° 4 Distribución de la muestra por estado civil (n= 104). Fuente: Elaboración propia. 2020. ....	82
Figura N° 5 Distribución de la muestra según puesto que ocupa (n= 104). Fuente: Elaboración propia, 2020. ....	83
Figura N° 6 Distribución de la muestra por condición del puesto (n = 104). Fuente: Elaboración propia, 2020. ....	84
Figura N° 7 Diagnóstico de Burnout, n= 104Fuente: Elaboración propia, 2020. ....	96
Figura N° 8 Porcentaje de casos de acuerdo a la baremación de las subescalas MBI (n= 104). Fuente: Elaboración propia, 2020. ....	97
Figura N° 9 Porcentaje de casos que cumplieron los criterios de Burnout del MBI según sexo (n= 104). Fuente: Elaboración propia, 2020. ....	98
Figura N° 10 Diagnóstico de Burnout según condición de puesto. (n= 104). Fuente: Elaboración propia, 2020. ....	99
Figura N° 11 . Porcentaje de casos de acuerdo con la baremación de las subescalas del CVP- 35Fuente: Elaboración propia, 2020 .....	103

Figura N° 12 Porcentaje de cargas de trabajo según tipo de puesto (n= 103). Fuente: Elaboración propia, 2020.....	105
Figura N° 13 Relación entre subescala de carga de trabajo y puntuación en la subescala de Agotamiento Emocional (n = 103). Fuente: Elaboración propia, 2020 .....	107
Figura N° 14 Relación entre subescala de carga de trabajo y puntuación en la subescala de despersonalización (n = 103). Fuente: Elaboración propia, 2020. ....	108
Figura N° 15 Relación entre subescala de apoyo directivo y puntuación en la subescala de realización personal (n = 103). Fuente: Elaboración propia, 2020.....	109
Figura N° 16 Relación entre la subescala de motivación intrínseca y la subescala de realización personal (n = 103). Fuente: Elaboración propia, 2020.....	110
Figura N° 17 Relación entre la subescala calidad de vida global percibida y la sub escala de realización personal (n = 103). Fuente: Elaboración propia, 2020.....	111

## DEDICATORIA

Primeramente, a Dios, por permitirme llegar hasta aquí. A cada persona ya sea amigos, familiares o simplemente personas especiales que de una u otra manera, formaron parte de este proyecto personal que me ayudo a desarrollarme como profesional y como persona.

A mi esposo, por cada palabra de aliento que me dio en este proceso de estudio, por ayudarme a equilibrarme como persona y hacerme saber cada día que si podía.

A mi hijo, al que tuve que sacrificar gran parte de su tiempo para poder realizar este proyecto investigativo, te toco una mamá que trabaja y estudia pero que cada esfuerzo es para ti.

Y, por último, a la persona que cada día que venía de la universidad me esperaba para asegurarse que llegara con bien, a la que desde que tengo uso de razón junto con mami, me impulso a estudiar y ser una gran profesional. A la que por circunstancias de la vida se convirtió en la estrella que más brilla en el cielo y desde ahí está viéndome terminar este logro.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi tutor, Lic. José David Soto Hernández, Licenciado en Psicología, le agradezco por guiarme en este proceso de aprendizaje, por impulsarme a seguir adelante y convencerme de lograr terminar este proceso de tesis y sobre todo por su paciencia.

A mi esposo, hijo y demás familia, por estar siempre dispuesto a apoyarme y motivarme a seguir, cuando tuve mis momentos de debilidad, fueron un gran apoyo.

A todas aquellas personas que me ayudaron, aportando un granito de arena para poder concretar con éxito este proceso educativo, mil gracias....

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la incidencia del Síndrome de Burnout y su impacto en la calidad de vida laboral del personal que labora para el Juzgado Especializado de Cobro del II Circuito judicial de San José.

Se contó con una muestra de 104 trabajadores (as) judiciales las cuales, se les aplicó un cuestionario que incluyó datos sociodemográficos, el Inventario Burnout de Maslach (MBI) que evalúa tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y el Cuestionario de Calidad de Vida profesional CVP- 35 el cual evalúa las dimensiones de apoyo directivo, cargas de trabajo, motivación intrínseca y calidad de vida general.

Dentro de los resultados obtenidos, se indicó una presencia del 23.08% de sujetos que padecen de burnout, con niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización, y bajos niveles de realización personal. El apoyo directivo correlación inversamente con agotamiento emocional y despersonalización y de forma positiva con realización personal. Las cargas de trabajo se correlacionaron de forma positiva con agotamiento emocional y despersonalización.

La motivación intrínseca tuvo una correlación inversa con despersonalización y una correlación positiva con realización personal. Y se obtuvo una relación inversa con la calidad de vida general y agotamiento emocional y despersonalización y una relación positiva con realización personal.

Por último, se pudo identificar que aquellas personas que cumplen con los criterios de burnout sí evidencian mayor afectación en la percepción de su calidad de vida laboral: son sujetos que perciben tener altas cargas de trabajo, menor apoyo directivo y una calidad de vida general percibida menor.

Palabras claves: Calidad de vida laboral; Síndrome de Burnout -Cargas de trabajo.

## **ABSTRACT**

The objective of this investigation was to determine the incidence of Burnout Syndrome and its impact on the quality of work life of the staff working for the Special Collection Court of the Second Judicial Circuit of San José.

There was a sample of 104 judicial workers where they applied a questionnaire that included sociodemographic data, the Burnout Inventory of Maslach (MBI) that evaluates three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment and the Quality Questionnaire of Professional life CVP-35 that evaluates the dimensions of managerial support, workloads, intrinsic motivation and general quality of life.

Among the results obtained, a presence of 23.08% of subjects suffering from burnout was indicated, with high levels of emotional exhaustion and depersonalization, and low levels of personal fulfillment. Managerial support correlates inversely with emotional exhaustion and depersonalization and positively with personal fulfillment. Workloads were positively correlated with emotional exhaustion and depersonalization.

Intrinsic motivation had an inverse correlation with depersonalization and a positive correlation with personal fulfillment. And an inverse relationship was obtained with the general quality of life and emotional exhaustion and depersonalization and a positive relationship with personal fulfillment.

Finally, it was possible to identify that those people who meet the burnout criteria do show greater impact on the perception of their quality of work life: they are subjects that perceive having high workloads, lower managerial support and a perceived general quality of life less.

**Keywords:** Quality of work life; Burnout syndrome - Workloads.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1. 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1. 1. 1 Antecedentes del problema**

Conforme ha pasado el tiempo varios autores se han dado la tarea de investigar temas relevantes al ámbito laboral, destacando temas como el Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral, Elton Mayo demostró en la década de los veinte del siglo pasado, que los factores psicológicos y sociales influyen en el rendimiento de las personas en sus trabajos; por otro lado, Masllow consideró que el valor del contenido del trabajo y la motivación son herramientas claves para el funcionamiento organizacional de una empresa.

Dentro de los antecedentes encontrados para la realización de investigación se identificaron una mayor escala de índole internacional que nacional, sin embargo, esto no le resta importancia a la incidencia de este tema en Costa Rica.

En el año 2016, Smith realizó una tesis para optar por el grado académico de maestro en gestión pública, la cual denomino “Síndrome de burnout y calidad de vida profesional del personal que laboran en violencia familiar en el Servicio de Atención Urgente del Ministerio de la Mujer, Lima 2016”, esta investigación tenía como objetivo general, determinar la relación que existe entre Síndrome de Burnout y la calidad de vida profesional en el personal que trabaja en el Departamento de Violencia Domestica del Servicio de Atención urgente del equipo multidisciplinario del Ministerio de la Mujer en Lima, Perú.

La metodología empleada para la ejecución de este proyecto investigativo consistió en la realización de un estudio correlacional donde se buscó medir las dos variables de estudio para buscar un punto de relación entre ellas. Smith (2016) afirma que su estudio es de tipo

básico, ya que menciona que según lo citado por Hernández, Fernández y Baptista (2006), este estudio es sustantivo o básico porque estudia las variables desde su propia naturaleza sin alterar sus características y observando los fenómenos tal y como se muestran en el contexto natural.

Por otra parte, la muestra con la que se trabajó en esta investigación fue de 35 trabajadores profesionales de los cuales se contaron con abogados, trabajadores sociales y psicólogos integrantes del Equipo multidisciplinario del servicio de atención urgente del Ministerio de la Mujer.

Para la recolección de datos e información de este proyecto, el autor utilizó cuestionarios previamente validados, donde se recopilaban datos demográficos, variables del Síndrome del Burnout y calidad de vida profesional. Los instrumentos aplicados fueron el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y Cuestionario de calidad de vida profesional (CVP-35).

Dentro de las conclusiones alcanzadas por Smith en este proyecto de tesis se indican que el Síndrome del Burnout se relaciona significativamente con la calidad de vida profesional del personal en la población que se estudia ( $p: 0,00 < \alpha: 0,01$ ;  $r: -0.650$ ) siendo esta inversa con el nivel de coeficiente, por lo cual el autor afirma que a más alto sea el nivel de Síndrome del Burnout, el nivel de calidad de vida profesional será menor. (Smith, 2016, p. 69)

Otro de los estudios identificados fue el de Caballero, Vega, Contreras y Gómez (2017), quienes realizaron un estudio llamado “Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá”, dicho estudio tuvo como objetivo fundamental identificar la existencia del Síndrome de Burnout y la Calidad de

laboral en trabajadores asistenciales de una institución prestadora de servicios de salud de segundo nivel de complejidad ubicada en Bogotá y además analizaron si existe una relación significativa entre estos constructos.

Los autores utilizaron el método descriptivo, correlacional con fines predictivos y para su confección aplicaron dos instrumentos, el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional [CPV- 35] en una muestra de 75 % de los trabajadores asistenciales, 38 mujeres y 24 hombres de una Institución Prestadora de Salud de Segundo nivel de complejidad ubicada en Bogotá, Colombia, con una edad entre los 19 y 65 años con una antigüedad aproximada de 7 años de antigüedad de trabajar para la entidad en estudio.

Dentro los resultados obtenidos en este estudio, se destaca que en la población participante donde predominan las mujeres, se presentaron medias altas en realización personal, el agotamiento emocional fue notablemente más alto que la despersonalización.

En esta investigación, se realizó una comparación con investigaciones de años anteriores que trabajaron sobre el mismo objetivo que esta, determinando que existen resultados homogéneos con las subescalas del burnout como, por ejemplo, se evidencia un orden descendente en la realización personal (40.53), agotamiento personal (18.71%) despersonalización (7.32%) en relación con estudios hechos en Colombia desde el 2008.

Respecto al nivel de severidad del SB en la población de estudio se observa un 61.3% del total de la muestra que no padece el síndrome, sin embargo, el 38.7% restante presentan el síndrome de una forma severa a moderada, repercutiendo en el personal y la calidad de atención de la institución.

Por otro lado, con respecto a la calidad de vida laboral, se observa una alta motivación intrínseca la cual favorece a la persona porque trabaja como factor protector del síndrome.

La correlación entre calidad de vida y burnout evidenció que existía una correlación positiva entre cansancio emocional con la carga de trabajo y de manera negativa con la motivación intrínseca.

De igual forma, la motivación intrínseca tuvo una correlación positiva con la relación personal. En cuanto a las relaciones estadísticas concluidas en este estudio y tomadas entre las correlaciones de las escalas de los instrumentos utilizados y las variables de las dimensiones de calidad de vida profesional y las variables del MBI, se predijo cansancio emocional ( $F=18.201$  sig.= .000) con resultado de R cuadrado ajustado de .458 con base en las tres subescalas de la calidad de vida profesional.

En cuanto a las variables sociodemográficas solamente el sexo demostró diferencias significativas en la dimensión de cansancio emocional ( $F= 4.257$  sig. = .043), las mujeres demostraron variables predictivas significativas entre carga de trabajo y motivación intrínseca. En cuanto a los hombres no hubo datos estadísticos significativos. En conclusión, el estudio menciona que en la muestra de mujeres existe una relación directa con la variable de carga de trabajo y una relación inversa con la motivación intrínseca, por otro lado, en los hombres existe una relación directa entre el cansancio emocional y las cargas de trabajo.

Por otra parte, Flores, Jenaro, Cruz, Vega y del Carmen (2013), en su estudio científico denominado “Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en profesiones de servicio

sanitarios”, buscaron analizar los factores asociados con la calidad de vida laboral y su relación con la presencia del Síndrome de Burnout en profesionales de servicios sanitarios.

Se involucró una muestra de 562 profesionales del sector salud de la provincia de Salamanca, España. Fue una muestra a conveniencia, donde los participantes colaboraron de forma voluntaria y anónima. Se evaluaron las siguientes variables: estresores laborales, apoyo social, síndrome de burnout, factores de salud biopsicosocial, indicadores de calidad y satisfacción laboral.

Los instrumentos aplicados en la muestra fueron el Maslach Burnout Inventory- General Survey, el Job Content Questionnaire y el Cuestionario General de Salud de Goldberg.

Los resultados encontrados sobre el estrés laboral fueron altos, indicando que el 73% de los trabajadores a los que se les aplicó el instrumento afirmaron que su trabajo era estresante y el 26% restante no consideraron que su trabajo lo fuera. Además, las puntuaciones medias obtenidas de los participantes de este estudio, en una escala de 1 a 10, en cuanto a su valoración sobre la calidad de vida, fueron de 7,19 (desviación típica= 1.64) y de 5,53 (Desviación típica= 2,10) para la calidad de vida laboral.

Por otra parte, los autores cuantificaron las dimensiones del Síndrome del Burnout para obtener las conclusiones en relación con la presencia de este, los resultados encontrados fueron que el 28,1% de los participantes evidenció niveles altos de agotamiento emocional, el 47,9% padecía de alto nivel de despersonalización y por último las puntuaciones obtenidas de baja eficacia profesional fueron de 42,7%. Asimismo, para identificar a los trabajadores que se encontraban “quemados” se tomaron en cuenta solo a las personas que

presentaron niveles elevados en las tres dimensiones del Síndrome del Burnout antes descritas, de los cuales 60 profesionales presentaron burnout.

Consecuentemente, el 34,9% (n= 194) de los concursantes del estudio presentaron sintomatología somática (cefaleas y sensación de cansancio), un 51,4% (n= 286) presentaron ansiedad e insomnio, un 3,1% (n= 17) manifestó una disfunción social o insatisfacción con su trabajo, sensación de inutilidad y falta de valía y, por último, el 4,3% (n= 24) indicó tener sentimientos de depresión y desesperanza. Finalmente, a raíz de los datos estadísticos mencionados anteriormente es evidente que la población de estudio presentaba repercusiones tanto físicas como psicológicas

Granados y Cedillos en el año 2018, publicaron un artículo denominado: “Calidad de vida profesional y Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Departamento de Medicina Interna del Hospital Roosevelt” se enfatiza que el Síndrome del Burnout se caracteriza por la presencia de agotamiento emocional, despolarización y baja realización personal, naciendo estos a consecuencia de la presencia de estrés laboral continuo en el entorno de trabajo y, por otra parte, menciona que la calidad de vida profesional es la calidad que uno siente con relación a su trabajo.

De estos conceptos, nace el objetivo de la investigación, el cual se refiere a determinar la frecuencia del Síndrome del Burnout y de deficiencias en la calidad de vida laboral del personal de enfermería del Hospital mencionado en el párrafo anterior. Para esto utilizaron el Inventario de Maslach y las subescalas de calidad de vida profesional del instrumento de ProQOL. Se encuestó una muestra de 55 trabajadores de enfermería de los servicios de Medicina Interna del Hospital Roosevelt.

Dentro de los resultados obtenidos en esta investigación se evidenció la presencia del Síndrome del Burnout con una frecuencia de 3.6%, en cuanto los resultados de las dimensiones del Síndrome del Burnout en la población participante se encontró un agotamiento emocional alto de un 20%, una despolarización de 24.5% y baja satisfacción laboral de un 30%. No se determinó ningún caso de calidad laboral deficiente. Se encontró una asociación significativa entre satisfacción laboral y realización personal ( $Tau = .36$ ;  $p = .014$ ), burnout con realización personal ( $Tau = -.31$ ;  $p = .040$ ) y estrés traumático con despersonalización ( $Tau = .36$ ;  $p = .014$ ), y entre burnout con realización personal y estrés traumático con despersonalización. Se determinó que algunos indicadores de la escala de calidad de vida laboral tienen alguna relación de “débil” a “moderada” con los dominios de la escala de Burnout.

En el mismo orden de ideas, otro antecedente encontrado fue un estudio científico presentado por Ramírez y Lee (2011) denominado “Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral” en este análisis los autores trabajaron con una muestra de 233 trabajadores de la ciudad de Arica, los cuales laboraban para los sectores de educación, comercio de tangibles, ventas de intangibles, del sector salud y administración pública.

Para la ejecución de este análisis se utilizó como instrumento el Maslach Burnout Inventory y Jackson el cual consiste en un cuestionario de 22 afirmaciones que tiene como objetivo evaluar los sentimientos personales y actitudes del profesional en el desempeño laboral tomando en cuenta las dimensiones del SB que son el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, teniendo una confiabilidad de 0.71 a

0.90. Además, asimismo, aplicó en la muestra el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 y Escala de Clima Laboral.

Se empleó un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional- cuantitativo, cuyo objetivo era encontrar diferencias claras entre los hombre y mujeres en relación con las variables establecidas de Síndrome de Burnout, clima laboral y satisfacción laboral.

Para obtener los resultados de esta investigación, se midió la presencia del Síndrome del Burnout de acuerdo con los porcentajes encontrados en las dimensiones del síndrome, se encontró que el 56.6% de los participantes experimentan niveles altos de realización personal, un 42.8% presenta sumas elevadas de agotamiento emocional y 66,9% experimenta despersonalización.

Además, el análisis evidencia que en la variable de género el hombre demostró niveles altos de agotamiento emocional (111 participantes), en realización personal (134 participantes) y en despersonalización (167 participantes) en relación con las mujeres.

También se concluyó que las personas que presentaban puntuaciones altas agotamiento emocional y en despersonalización, y bajas en realización personal, se encontraban consumiendo alguna droga, en especial los participantes que tenían niveles de despersonalización altos. Otro punto importante es que se encontró una tendencia en años de servicio, siendo que entre más años tenga la persona de servicio, incrementaban las puntuaciones.

García, Gálvez y Rodríguez (2009), en su artículo denominado “Calidad de vida profesional y Burnout en técnicos de Drogodependencias: Análisis Comparativo con Grupos Profesionales”, mencionan que la satisfacción laboral de los colaboradores en su

desenvolvimiento diario se ve relacionado de forma directa con resultados en la productividad y la calidad del servicio que brindan al usuario, es relevante indicar que esta población ha sido escogida para pocos estudios pero es igual de vulnerable que las demás poblaciones ya que cuentan con estresores laborales consecuentes de la carga emocional de la tarea, y por el tipo de usuario que está en manos de los técnicos de drogodependencias.

El objetivo de esta investigación fue analizar la relación que existía entre la calidad de vida laboral y el desgaste profesional en técnicos de drogodependencia, comparando este grupo con otros profesionales sanitarios que realizan su labor en otros campos, se trabajó mediante un estudio transversal descriptivo con una muestra de 233 trabajadores del ámbito de las drogodependencias, 79 en ámbito sanitario, 77 en población trabajadora general, en donde se les aplicó como instrumento el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional y el Maslach Burnout Inventory (MBI).

Dentro de las conclusiones obtenidas en esta investigación, los trabajadores del área de drogodependencias presentaron mayores niveles de burnout que el resto de las personas de las otras profesiones que participaron. Se presentó mayores niveles de agotamiento emocional ( $p < 0,05$ ) en trabajadores del área de drogodependientes que los de la población en general, en donde no se encontraron diferencias significativas en los trabajadores sanitarios, además, se evidenciaron mayores niveles de despersonalización en los profesionales en drogodependencias que en la población en general ( $p < 0,01$ ) y mayores niveles de realización personal, pero esta variable no resultó significativa ( $p = 0.106$ ).

Otro resultado importante es que los profesionales de drogodependencias tuvieron los peores resultados en los indicadores de calidad de vida profesional que el resto de los

participantes ya que mencionan que cuentan con menos apoyo directivo ( $p < 0,05$ ), y mayores niveles de sobrecarga de trabajo ( $p < 0,01$ ).

Dentro de los resultados obtenidos entre la relación del burnout y la calidad de vida profesional, se manifiesta una alta agrupación entre los componentes del desgaste profesional y las dimensiones de integran la calidad de vida laboral, las relaciones entre burnout y calidad de vida laboral con negativas y significativas.

Karla Parada Carvajal elaboro en el 2018 una tesis para optar por el grado de licenciatura para la carrera de psicología la cual denominó “Estudio comparativo sobre los factores de riesgo de burnout en los oficiales de fuerza pública en la gran área metropolitana y una población control”.

Este análisis tenía como objetivo determinar si existen factores de riesgo del Síndrome de Burnout en los oficiales de la Fuerza Pública del Gran Área Metropolitana (GAM) en comparación con una población control utilizando una muestra de cien personas, la cual fue distribuida en 60 policías de la fuerza pública del GAM y 40 sujetos de una muestra control en donde participaron empleados administrativos de la fuerza pública.

En este análisis se tomó en cuenta las edades comprendidas entre 18 a 62 años y con al menos 5 años de laborar para la Fuerza Pública como criterios de inclusión y se tomó como criterio de exclusión los policías que estuvieron laborando bajo un permiso temporal en el tiempo que se hizo el estudio.

Para la recolección de datos de esta investigación se utilizó una ficha sociodemográfica donde se recolectó datos como edad, sexo, nivel educativo, estado civil, lugar de residencia

y años de servicio. Por otra parte, el instrumento utilizado como base para establecer la presencia de SB fue el Cuestionario el Inventario de Factores de Riesgos de Burnout.

Dentro de los resultados obtenidos se determina que un 16.67% de los policías participantes presentaron agotamiento emocional alto y la media fue de 1.45% mientras que la muestra control refleja que un 9,76% de los participantes administrativos presenta agotamiento emocional alto, se puede observar que hay una diferencia de 6,91 puntos porcentuales entre las dos muestras, siendo la media de 1,40%, para la muestra control, además, se observa un porcentaje alto del factor cansancio emocional en los policías de la Fuerza Pública del GAM, estos resultados conllevan a que los policías del GAM evidencia mayor porcentaje de burnout que el área administrativa que participó en el estudio.

En el análisis de resultados indica que los factores ambientales como por ejemplo la infraestructura de las instalaciones policiales favorecen a fomentar entre los trabajadores el cansancio emocional, además la exposición diaria de situaciones de vulnerabilidad como agresiones verbales por parte de los usuarios, el dolor ajeno o situaciones de violencia.

Por otro lado, otro antecedente fue la investigación realizada por Victoria Oviedo Soto que realizó una tesis en el año 2012 a la cual nombró “Evaluación del Síndrome de Burnout y su relación con los estilos de vida de personal judicial que labora en los juzgados especializados en violencia doméstica en Costa Rica”.

Según Oviedo, las personas que laboran para la materia de violencia doméstica adquieren un alto grado de compromiso emocional con su trabajo, lo que es funcional cuando factores como la alta demanda de los usuarios, la infraestructura de la zona de trabajo y las

condiciones sociales se convierte en factores de riesgo para padecer un estrés laboral crónico.

Esta investigación se desarrolló con el fin de determinar la relación existente entre el SB y los estilos de vida del personal que labora en los Juzgados Especializados de Violencia Doméstica de Costa Rica, esto se logró mediante un estudio cuantitativo, transversal y correlacional. Los participantes que colaboraron para dar los resultados de esta tesis fueron trabajadores judiciales con al menos un año de laborar para los Juzgados Especializados en Violencia Doméstica y que tenían contacto directo con usuarios.

Fueron 85 personas las que colaboraron en esta investigación de las cuales 77 fueron mujeres y 19 fueron hombres que rondaban entre los 31 y 40 años. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron el cuestionario estandarizado Maslach y el Cuestionario sobre Estilos de vida de Arrivillaga,

Gracias a la metodología descrita en el párrafo anterior, se determinó que el personal que labora en dichos juzgados presentó niveles medios de cansancio emocional y despersonalización y alto nivel de realización personal, por lo cual no se observó el SB como tal en la muestra participante, al correlacionar las dimensiones de MBI se hayo una relación positiva y estadísticamente significativa entre dimensiones cansancio emocional y despersonalización

Por ende, a lo mencionado en el párrafo anterior, el hecho que no se evidenciara claramente el síndrome no evita poner en alerta al Poder Judicial en el tema de desgaste laboral ya que la institución debe de incentivar a la población judicial que trabajan directamente con

usuarios, acciones concretas de prevención y detección del síndrome para que no avance a niveles altos.

Oviedo (2012) mencionó en este trabajo de investigación, antecedentes importantes del Síndrome de Burnout en Costa Rica, por ejemplo, cita que Madrigal en el año 2005 mostró los primeros estudios en este tema, indicando que el 9% de psiquiatras y residentes de psiquiatría padecían de SB, en donde su mayoría eran mujeres entre 30 y 49 años de edad y que además presentaban cansancio emocional y despersonalización, pero mantenían alta su realización personal.

En el ámbito judicial, Oviedo (2012) describe en su tesis que la exposición crónica de estresores en colaboradores del Poder Judicial de Costa Rica, propiciaron la jubilación anticipada de varios funcionarios ya que gracias a esto se presentaron enfermedades físicas o mentales, entre algunas fuentes de estresores responsables de esto se señaló las fuentes intrínsecas al puesto, las demandas de rol, exigencia de estatus, estructura organizacional, relaciones interpersonales y demandas individuales.

Para el 2004, Oviedo menciona que por parte del personal de ambiente laboral del Poder Judicial se realizó un diagnóstico de los niveles de estrés de los empleados de Segundo Circuito Judicial de San José donde se obtuvieron como resultados que el 19% de esa población padecían de estrés de alto riesgo, con un rango de estrés positivo, pero con una tendencia hacia la desmotivación. (Oviedo, 2012).

Otro artículo investigativo relacionado con el tema de análisis de esta tesis, fue el elaborado por Molina y Moreno (2012), el cual nombró: “Síndrome del Burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense”, es importante hacer mención que los

autores indican que el SB es una condición psicológica caracterizada por un agotamiento personal, cinismo e ineficiencia profesional en cambio engagement es un concepto opuesto descrito como una condición que se determina por el vigor, la dedicación y la absorción.

El fin de esta investigación fue caracterizar la presencia del SB y el constructo opuesto (engagement) en funcionarios que laboran para el sector penitenciario de Costa Rica, asimismo, los autores indagaron en posibles factores que puedan afectar esta población como por ejemplo la antigüedad del funcionario, el uso del tiempo libre, la redistribución del tiempo laboral.

Para este análisis participaron 180 profesionales que laboraban para el Sistema Penitenciario Costarricense. Los criterios de inclusión consistieron en que los participantes fueran profesionales en ciencias sociales, estuvieran nombrados en algún puesto del Ministerio de Justicia y Paz y estuvieran de acuerdo en participar en dicha investigación.

El método utilizado fue un diseño trasversal o transaccional, de tipo descriptivo y cuantitativo, esto para lograr recolectar datos estadísticos que ayuden a explicar los fundamentos teóricos de dicha investigación.

Los autores elaboraron un cuestionario auto aplicado compuesto por 49 ítems dividido en cuatro fases, la primera fue la presentación del estudio y consentimiento informado, la segunda fue para recolectar datos personales y laborales, la tercera se agrupó las escalas de burnout y engagement y por último se elaboraron preguntas relacionadas con el uso del tiempo libre, la jornada laboral y la intención de cambiar de trabajo.

Dentro de los resultados se mostró la presencia de un nivel bajo de burnout ( $n= 10$ ) y un alto nivel de engagement ( $n= 170$ ), una media de 42,04 horas laborales semanales y un

promedio de 8,59 horas semanales dedicadas a la recreación, también se encontró que el 44,4% de los 180 participantes estaba dispuestos a cambiar de trabajo. A raíz de estos datos los autores concluyeron que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre las dos variables de estudio.

En el 2013, Gamboa, Herrera, Aguilar y Arias realizaron un artículo en cual denominaron “Síndrome de burnout en el personal del hospital de la mujer Adolfo Carit Eva en el año 2009”, la meta planteada para esta investigación fue determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal que labora en el Hospital de las Mujeres Adolfo Carit Eva y además comparar la prevalencia por departamento y plantear posibles hipótesis de los factores causales.

Para cumplir el objetivo planteado se realizó un estudio observacional tipo cohorte transversal, utilizando una muestra de 140 trabajadores del Hospital de la Mujer que laboraron en el primer semestre del 2009, esta muestra fue dividida en cinco departamentos según las laborales que desarrollaban en el hospital los cuales fueron médicos, enfermería, trabajadores en salud, misceláneos/afines y administrativos. Además, a los participantes de este estudio se les aplicó el cuestionario MBI como instrumento para recolectar la información necesaria para cumplir el objetivo.

Los autores contaron con 140 participantes donde el 12,10% era administrativos, 42,74% eran del departamento de enfermería, 12,90% del departamento médico, un 20,16% del departamento de misceláneos y un 12,90% al personal de salud.

Dentro de los resultados obtenidos por los autores en este estudio se tiene que en los departamentos resultaron con un alto nivel de agotamiento emocional: los médicos un 23,

50% se encuentra con un riesgo de alto agotamiento emocional, en el departamento de enfermería un 28,30%, en el área administrativa un 20% , los misceláneos y afines un riesgo alto en falta de realización personal con un 28% Existe la evidencia del SB en los participantes donde el personal de enfermería presenta un 49,06%, los misceláneos un 44%. Con un 95% de intervalo de confianza ( $P \leq 0,05$ ), en este estudio no se evidenciaron diferencias estadísticamente significativas entre diferentes departamentos estudiados.

Creo que sería valioso finalizar con alguna breve conclusión, donde se indique en resumen lo que se encontró en los estudios previos, principalmente en la incidencia de burnout y la relación con calidad de vida.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

Se propone llevar a cabo la presente investigación con una muestra de 100 personas, siendo estos colaboradores del Juzgado Especializado de Cobros del Segundo Circuito Judicial de San José, pertenecientes a la Sección Primera y Segunda, dicha muestra involucró tanto hombres como mujeres en un rango de edades entre los 19 a los 56 años aproximadamente, con escolaridad de Bachiller Educación Media y universidad completa.

El nivel socioeconómico es un rango medio y alto. Este proyecto de investigación se planifica para ser realizada entre el mes de octubre a febrero del 2019- 2020 en el Juzgado Especializado de Cobros del Segundo Circuito Judicial de San José, Sección Primera y Segunda, localizado en los Tribunales de Justicia de la provincia de San José, del cantón de Goicochea, del distrito de Calle Blancos.

### 1. 1. 3 Justificación

El Síndrome de Burnout ha captado la atención a lo largo de la historia de muchos investigadores de diferentes áreas profesionales, desde Graham Greens quien fue el encargado en 1961 de reportar el primer caso de SB en su artículo denominado “A burnout case” hasta el psiquiatra Herbert J. Fredenberger quien en 1974 fue el primer profesional que le dio un concepto claro al síndrome mediante una la observación, él notó que muchos de sus compañeros que trabajaban en una clínica de New York estaban perdiendo paulatinamente su energía, idealismo, empatía con los pacientes y evidenciaban agotamiento, ansiedad , depresión y desmotivación con su trabajo en el pasar del tiempo (Saborío, Hidalgo, 2015)

Posteriormente la psicóloga Cristina Maslach dio la definición más aceptada para este síndrome, ella afirma que “es una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal” (Morales e Hidalgo, 2015, p. 2).

De este concepto se observa la importancia del estudio para la rama de la psicología porque se determina la existencia de una afectación clara en el área física, emocional y cognitiva de las personas provocando implicaciones negativas tanto para la persona afectada como para la organización a la cual le brinda sus servicios.

A pesar de que este síndrome a sido reconocido como un factor importante de riesgo laboral por parte de la Organización Mundial de la Salud por tener afectación en la calidad de vida de la persona que lo padece y afectación en la salud mental, este no ha sido descrito en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE- 10) ni en el Manual diagnóstico y

estadístico de los trastornos mentales (DSM- IV) y ni siquiera fue incorporado en la nueva versión del Manual de la Asociación Estadounidense de Psicología (DSM-V). (Morales, Hidalgo, 2015).

Fue hasta el 2019 que la Organización Mundial de la Salud en su ratificación de la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE- 11) dieron el reconocimiento oficial del SB o desgaste profesional como un fenómeno ocupacional que la calidad de vida de las personas, pero no ha sido reconocida como una enfermedad como tal.

En Costa Rica se han realizado varios estudios que determinan la existencia del SB en varias instituciones como es el caso de COOPESALUD R. L que en el 2004 se determinó una incidencia de un 20% de burnout en los médicos de planta y en el Hospital de la Mujer en donde se presentó una incidencia del síndrome en el 72% en una población de 140 trabajadores de la institución (Morales, Hidalgo, 2015).

Como se puede observar, la mayoría de los estudios elaborados en Costa Rica han sido provenientes del sector salud y algunos han sido elaborados entre educadores ya que son profesiones que interactúan con personas en su quehacer diario. Pero cabe mencionar que actualmente existen otras profesiones que se encuentran amenazadas por sufrir el síndrome y no necesariamente su trabajo se ve relaciona con la interacción con personas.

Es de aquí donde nace esta investigación, ya que el estrés laboral y la presencia del SB ocupan un lugar relevante dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial y es una de las causas fundamentales de deterioro en el trabajo e incita a la accidentabilidad y absentismo laboral.

En este estudio se toma como población las personas que integran el Poder Judicial, una institución estatal que tiene como misión administrar la justicia pronta, cumplida y accesible, de conformidad con el ordenamiento jurídico para resolver los problemas que se tratan ahí de una forma rápida y exitosa.

La revisión bibliográfica realizada para este estudio evidencia que son pocos los estudios relacionados con el SB y calidad de vida laboral que se han hecho en esta institución.

Un estudio realizado por la psicóloga Jeannette Barboza quien labora para la institución desde 1994 y que elaboró un documento interno del Poder Judicial denominado “Aproximación diagnóstica de los niveles de estrés en la población que labora en el segundo circuito judicial de Goicochea” menciona que el personal de todas las oficinas judiciales de ese circuito experimenta una exposición recurrente de estresores y un estrés constante.

Barboza afirma, que a pesar de que la institución cuenta con áreas de atención psicológica, los niveles de estrés son cada vez más altos ahogando a los empleados judiciales, ya que cuentan solamente con un profesional de psicología para cubrir una población que se aproxima a los 1000 colaboradores, siendo incapaz el circuito de solventar la atención de todos los empleados.

En ese estudio, la oficina del Juzgado de Hacienda que actualmente es el Juzgado Especializado de Cobro presentó un estrés negativo en el 72% de los empleados por la presencia de sintomatología negativa y el estrés de riesgo y en ese momento no se planificó ningún proyecto de contingencia para tratar ese problema.

Con base a esos datos y siendo que ese Juzgado ha sufrido una serie de modificaciones tales como la incorporación de una nueva Reforma del Código Procesal Civil en octubre del 2018, un rediseño en la estructura organizacional del despacho por parte del departamento de planificación en el 2015, la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas y que la población se ha incrementado, nace la importancia de realizar este estudio, para identificar las repercusiones de estos cambios en la salud mental de esta población e identificar la incidencia del Síndrome de Burnout en personas que laboran para ese juzgado así como analizar si existen afectación en la calidad de vida laboral. (Alcance 54 La Gaceta. Nuevo Código Procesal Civil, 18 de octubre de 2018.)

## **1. 2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la incidencia de Síndrome de Burnout y su impacto en la calidad de vida laboral del personal colaborador del Juzgado Especializado de Cobro del II Circuito Judicial?

## **1. 3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **1. 3. 1 Objetivo General**

- Analizar la incidencia de Síndrome de Burnout y su impacto en la calidad de vida laboral del personal colaborador del Juzgado Especializado de Cobro del II Circuito Judicial.

### **1. 3. 2 Objetivos específicos.**

- Identificar los niveles de incidencia de Síndrome de Burnout en los colaboradores del Juzgado Especializado de Cobro del II Circuito Judicial de San José a través de la aplicación de la escala de Burnout de Maslach.

- Identificar los niveles de calidad de vida laboral en los colaboradores del Juzgado Especializado de Cobro del II Circuito Judicial de San José a través de la aplicación del Cuestionario CVP- 35.
- Describir la relación entre los resultados de niveles de burnout y niveles de calidad de vida de los colaboradores del Juzgado Especializado de Cobro del II Circuito Judicial de San José.

## **1.4 LIMITACIONES**

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

- Realizar la investigación en una muestra tan pequeña no permite dar resultados más detallados.
- La falta de disposición para colaborar de varios funcionarios.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

## **2. 1 EL CONTEXTO TEÓRICO CONTEXTUAL**

El presente capítulo expone y explica conceptos claves relacionados con el tema de estudio de esta investigación, se definirán los conceptos centrales de este proyecto, tales como Síndrome de Burnout y Calidad de vida laboral y los subtemas que los conforman. Se utilizarán diferentes aportaciones teóricas de autores que ayuden a esclarecer la situación laboral de la institución de estudio y de esta manera ayudar a mejorar la calidad de vida laboral de los empleados

### **2. 1. 1. Estrés**

El estrés es una respuesta adaptativa, determinada por características de cada individuo y por procesos psicológicos que son consecuencia de alguna acción, de una situación o de un evento externo que plantean al sujeto demandas físicas y psicológicas. Se puede mencionar que el estrés actúa como un mecanismo de defensa, como respuesta adaptativa del organismo ante diferentes situaciones (Durán, 2010).

Además, Ayuso (2006) menciona que el estrés se puede observar como un acontecimiento estimulador o como transacción cognitiva de una persona y su ambiente, determinado por la personalidad y circunstancias ambientales, la estructura cognitiva individual y la capacidad de resistencia.

Con base a lo anterior, en la siguiente cita se simplifica lo que le sucede a una persona que esté padeciendo de esta condición, ya que Atalaya (2001) afirma:

Es un estado de tensión y presión que se produce ante situaciones exigentes y que el individuo considera que podrían estar por encima de sus capacidades o recursos,

además se manifiesta de diversas maneras y trae consigo múltiples consecuencias que afectan al individuo. (p. 26).

La persona que sufre de estrés puede llegar a sufrir trastornos físicos, padecer de estados de ansiedad e inclusive puede conducir a la persona a sufrir de algunas adicciones como por ejemplo drogas tanto lícitas como ilícitas.

### **Estrés Laboral**

Dentro de las organizaciones una de las principales fuentes de riesgo de estrés es el ambiente laboral. El Estrés Laboral ha objeto de múltiples investigaciones, ya que el trabajo puede originar satisfacción en las necesidades de cada persona como autorrealización, generador de relaciones interpersonales o puede producir una fuente de enfermedad para los trabajadores.

Según Durán (2010), el estrés laboral es un desequilibrio evidente entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan y una reacción individual congruente con la percepción del estresor laboral.

Como se mencionó anteriormente es un desequilibrio evidente entre el individuo y su capacidad de sobrellevar las exigencias diarias de su trabajo, por lo que Atalaya (2001) confirma:

El estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por encima de sus capacidades y recursos para enfrentarla. Se produce el estrés laboral en circunstancias en donde los

trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía ante su trabajo, sintiéndose incapaces de alcanzar sus metas. (26- 27).

A consecuencia de lo descrito en la cita anterior, los empleados tienen a quejarse de forma constante por su trabajo ya que no se sienten a gusto en él y a culpar a los demás por los errores que comete, mostrándose la mayor parte del tiempo irritable e incapaz de controlar sus propios impulsos y en el peor de los casos el empleado llega a abandonar su puesto laboral.

Durán (2010), afirman que dentro del estrés laboral se pueden determinar tres factores, los cuales se describen a continuación:

1. Recursos personales: este factor engloba las características propias del trabajador como, por ejemplo: habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal, capacidad de control del medio o locus control.
2. Recursos laborales: estos recursos son los que caracterizan al trabajo ya que colaboran para reducir las demandas y sus costos asociados, apoyan al crecimiento del personal, su aprendizaje y el cumplimiento de metas.
3. Demandas laborales: son las características o demandas propias del trabajo las cuales requieren un esfuerzo tanto físico o psicológico que llevan a implicar un gasto tanto físico como mental.

### **Fases del estrés laboral**

Según lo descrito por Forbes (2011) existen tres fases en el estrés laboral, estas son:

1. Fase de estrés: esta fase se caracteriza por la existencia de un desajuste entre los recursos con los que el trabajador cuenta y las demandas laborales.

2. Fase de agotamiento: en esta fase la persona empieza a manifestar respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.

Fase de agotamiento defensivo: dentro de esta fase se observan cambios en la conducta de la persona tales como comportamiento cínico, desmotivación.

### **Estresores**

Para comenzar a identificar los estresores se debe definir el concepto del mismo, el cual, según Durán (2010) se identifica como un “agente interno o externo (estimulo) que producto de factores cognitivos y perceptuales, la persona evalúa y conceptualiza en términos de las relaciones propias con los eventos, y provoca una respuesta de estrés” (p. 77).

Existen tres niveles de análisis de los estresores que ayudan a identificarlos según lo determinado por Ivancevish, Matteson y Dolan (citado por Durán, 2010), los cuales son:

1. Estresores individuales: Son las características propias de un sujeto que colaboran con la interpretación subjetiva que puede hacer la persona de lo que considera como estrés y cómo reaccionar para evitar una consecuencia. Estas características pueden ser:

Cognitivas o afectivas: son las creencias y valores de la persona, sus aspiraciones, tipo de personalidad, locus de control, tolerancia a la ambigüedad y autoestima.

Conductuales: pueden ser habilidades propias de la persona, asertividad.

Demográficas: edad, género, nivel educativo, ocupación, estado civil, puesto de trabajo.

2. Estresores del entorno o extra organizativos: en estos estresores se sitúan los factores políticos, económicos, sociales y familiares que afectan directamente a la persona como por ejemplo deterioro del medio ambiente, problemas en la educación, la salud etc.
3. Estresores organizativos: estos pueden ser clasificados en cuatro grupos:
  - Estresores del ambiente físico como luz, ruido excesivo, espacio físico entre otros.
  - Estresores de nivel individual: tipo de trabajo, sobrecargas de trabajo, conflictos con los roles y ambigüedad, manejo de idiomas.
  - Estresores de nivel grupal: conflictos grupales, presiones en el grupo de trabajo, interacciones entre compañeros de trabajo, el tamaño de los grupos laborales y cohesión grupal, apoyo social, cargas equitativas de trabajo, acoso.
  - Estresores organizativos: en estos se involucran condiciones relativas a la empresa, aspectos temporales de la jornada laboral y del propio trabajo, contenidos propios del trabajo.

En relación con la supervisión: participación equitativa en toma de decisiones, recibir retroalimentación y reconocimiento por parte de la supervisión.

### **Efectos del estrés y estrés laboral**

Los efectos que genera el estrés pueden ser muy altos y alterar tanto la calidad de vida de la persona como el ambiente empresarial u organizacional. Dentro de estos efectos se pueden mencionar:

Efectos en el ámbito personal: se destacan consecuencias en la salud física como trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento tanto de la presión sanguínea y ritmo cardíaco, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio, alergias, úlceras etc (Durán, 2010).

Otro aspecto son las consecuencias en la salud mental en el ámbito emocional y cognitivo, como por ejemplo frustración, ansiedad y angustia, depresión, enojo, irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental. Dentro de los aspectos conductuales, está el mal humor, adicciones, agresividad y apatía. También existe una afectación en las dimensiones sociales de las personas ya que existe un distanciamiento y dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo (Duran, 2010)

Efectos en el ámbito organizativo: el estrés laboral no solo tiene repercusiones personales sino que también tiene consecuencias para la organización tales como la disminución de la producción ya sea en la cantidad y en la calidad del producto final, se puede dar una disminución en la cooperación entre los colaboradores de la empresa, incremento en las solicitudes de cambios de puestos de trabajo, necesidad de una mayor vigilancia por parte de los supervisores, aumento de quejas y conflictos, un aumento en los costos en salud por incapacidades, en médicos de empresa, aumento del ausentismo (Duran, 2010)

En el ámbito organizacional se pueden presentar mayores conflictos interpersonales, aumento del índice de errores, puede bajar el rendimiento del personal, disminución en la calidad del trato a los clientes, puede propiciar el acoso moral y el mobbing.

Los autores Cirera, Aparecida, Rueda, Ferraz (2012) enumeran una serie de costos y pérdidas financieras con la presencia de estrés laboral tanto para la institución como para la persona que se describen en la siguiente tabla:

*Tabla N° 1*

*Costos y Pérdidas ocasionados por el estrés laboral*

<b>ORGANIZACIONES</b>	<b>INDIVIDUO</b>
Costos de asistencia médica	Enfermedades físicas y psicológicas
Indemnizaciones	Problemas psicosociales
Rotación	Pérdida de la capacidad creativa
Desperdicio de tiempo y de material	Gastos con medicamentos
Baja concentración	
Caída del desempeño y de la productividad	
Accidentes graves	

Nota. Recuperado del artículo "Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas", (Cirera et al, 2012, p. 72)

Estos autores describen que los elementos que se encuentran situados en la columna izquierda son los que dan más pérdidas para la institución, pero son los trabajadores los que padecen los perjuicios. En lo que respecta a la baja concentración, caída del desempeño y de la productividad y accidentes graves tienen en mismo perjuicio para ambos lados, lo que implica pérdidas en la calidad de vida y financieras para los trabajadores de la institución.

### **2. 1. 2 Síndrome de burnout**

El Estrés es un padecimiento de gran cuidado en una persona, ya que su presencia trae consecuencias negativas en la salud, disminuye el bienestar psicológico y llega a tener repercusiones negativas en el ámbito laboral.

A raíz de la presencia de un estrés crónico dentro de las jornadas laborales, surge el concepto de Síndrome de Burnout, donde autores tales como la psicóloga Cristina Maslach y el psiquiatra Herbert Freudenberger, se encargaron de documentar a lo largo del tiempo este padecimiento, evidenciando que las principales profesiones afectadas eran las centradas en la atención directa a los usuarios tales como profesionales en el ámbito de la salud y la educación.

#### **Historia**

Originalmente el término estrés se empleó en el campo de la ingeniería, este fue utilizado para analizar un elemento que ejerce una fuerza física en una estructura, posteriormente se empleó en la biología y se especificó que es una condición que perturba en gran nivel la homeostasis fisiológica y psicológica de un organismo.

Las primeras alteraciones biológicas del estrés fueron descubiertas por Hans Selye en 1936 quien con la elaboración de varios estudios describió que el estrés tenía una gran afectación en el organismo de la persona ya que afectaba el sistema cardiovascular, sistema inmune, sistema respiratorio e inclusive el sistema gastrointestinal. (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, Suárez, 2006).

Posterior a estos estudios se determinó que el estrés repercute de forma negativa en varias áreas del ser humano, siendo el ámbito laboral una de esas. Esta área es de gran importancia

para el sujeto ya que es donde la persona pasa la mayor parte del tiempo de su vida, dando pie al inicio de lo que se denominó Síndrome de Burnout o Síndrome del Quemado en español.

Los primeros indicios acerca de este síndrome fueron descritos en 1974, cuando el psiquiatra Herbert Freudenberger, estudio alrededor de un año a voluntarios de una clínica de New York que trabajaban con toxicómanos, él identificó que dichos sujetos padecían de un agotamiento, ansiedad y depresión y además tenían conductas de agresividad con los usuarios y una gran desmotivación en su trabajo.

A raíz de esto Freudenberger (2006) concluye que el burnout “es fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos. Es lo que pasa cuando un miembro de una organización por las razones que sea y luego de muchos intentos se vuelve inoperante”. (p. 306).

Luego del concepto que le dio Freudenberger, la psicóloga social Cristina Maslach (2013) desarrolló el siguiente concepto: “es un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepción y pérdida del interés por los clientes que aparece en las profesiones de las organizaciones de servicio” (p. 103).

En 1982 esta psicóloga junto con la colaboración del psicólogo Michael P. Leiter elaboraron un instrumento para diagnosticar este síndrome en una determinada población el cual denominaron Cuestionario de Maslach y es desde 1986 el instrumento más utilizado a nivel mundial para el diagnóstico de este padecimiento. A partir de esta fecha Maslach

plantea que cualquier tipo de profesional puede padecer este síndrome, aunque este no brinde un servicio directo a las personas usuarias

### **Concepto**

Existen varios sinónimos que se utilizan para referirse al Síndrome de Burnout, entre esos están, Síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo.

En el año 2000 fue nombrado por la Organización Mundial de la Salud como “un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre” (Saborío y Hidalgo, 2015, p.2)

A pesar de que este síndrome ha tenido este reconocimiento, no ha sido descrito en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE- 10) ni en el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM- IV) y ni siquiera fue incorporado en la nueva versión del Manual de la Asociación Estadounidense de Psicología (DSM-V). (Morales, (Hidalgo, 2015).

Fue hasta 2019 que la Organización Mundial de la Salud en su ratificación de la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE- 11) dieron el reconocimiento oficial del SB como un fenómeno ocupacional que afecta la calidad de vida de las personas, pero hasta el día de hoy no ha sido reconocida como una enfermedad.

Existen varios conceptos de Síndrome de Burnout, pero la definición más aceptada ha sido de la Cristina Maslach la cual fue citada por Morales & Hidalgo (2015) que afirma “es una

forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal” (p. 120)

Por otra parte, P.Gil- Monte el cual fue citado por Morales & Hidalgo (2015) lo define como “ una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que trabaja y hacia el propio rol profesional, así como, por la vivencia de encontrarse agotado” (p. 120)

Ayuso menciona que “un rasgo fundamental del Burnout es el cansancio emocional y la sensación de no poder dar más de sí mismo, para poder protegerse de ese sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los demás, desarrollando una actitud impersonal hacia los usuarios y los compañeros, mostrándose cínico, utilizando etiquetas despectivas o bien haciendo al demás responsable de sus frustraciones” (Ayuso, 2006, p. 9)

Con base a lo expuesto anteriormente la teoría expone diferentes significados del concepto de Síndrome de Burnout, pero en conclusión se puede determinar que es un malestar psíquico que nace a consecuencia de un cansancio físico y emocional de un trabajador generado por las diferentes condiciones laborales que se ve expuesto o por sobrecargas de trabajo.

Cuando la persona vive esta condición de estrés crónico, llega a encontrarse cansado, desilusionado, malhumorado el cual da pie a la afectación negativa directa de la calidad de su trabajo convirtiéndolo en algún momento en un mal trabajador.

### **Diferencias entre conceptos similares a burnout**

En la práctica profesional y en el diagnóstico de este síndrome, hay sintomatologías pertenecientes a otras condiciones que se tiende a confundir con conceptos similares a

burnout, por lo que es de suma importancia clarificar las definiciones similares para entender este fenómeno. Comúnmente podemos encontrar el concepto de SB con diferente terminología como por ejemplo síndrome de estar quemado, síndrome del trabajador quemado, desgaste profesional, desgaste psíquico que terminan siendo el mismo concepto, pero es importante marcar la diferencia con el término de estrés, depresión, insatisfacción laboral.

### **Estrés**

Es un proceso en el cual la capacidad de adaptación de la persona se ve sobrepasada provocando que en el sujeto origine cambios en el ámbito psicológico y biológico que tiene como consecuencia una afectación importante en la salud (Oviedo, 2012).

El estrés laboral que pueda llegar a padecer un colaborador no indica que sea diagnosticado con SB, ya que una persona puede padecer de niveles altos de estrés, si su trabajo le permite una retroalimentación positiva, es decir, el estrés puede tener efectos tanto positivos como negativos en la cotidianidad de la persona a diferencia del SB que solo puede tener efectos negativos en los sujetos.

En la siguiente tabla extraída del Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout) (2006, p. 14) se explica claramente las diferencias existentes entre estrés y burnout:

*Tabla N° 2*  
*Diferencias entre estrés y burnout*

<b>Estrés</b>	<b>Burnout</b>
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Desgaste emocional
Daño fisiológico es el fundamento principal	El daño emocional es el fundamento principal
Agotamiento o falta de energía física	El agotamiento afecta a la motivación y energía física
La depresión se produce como reacción a preservar las energías físicas	La depresión es como una pérdida de ideales
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustrés)	Sólo tiene efectos negativos

Adaptado Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout) (2006, p. 14)

### **Depresión**

Según Madrigal (2006) la depresión globaliza una serie de síntomas que indican un bajo estado de ánimo generalizado en un determinado lapso. El SB no es lo mismo a mencionar que una persona sufre de depresión, pero entre los dos si existe una relación cercana y pueden llegar a compartir ciertos criterios diagnósticos.

### **Insatisfacción laboral**

Este se refiere a los cambios de conducta de una persona que provoca una disminución en la calidad y desarrollo del trabajo y deterioro en la energía que se emplea mientras se hacen

las funciones laborales diarias (agotamiento), en cambio, el burnout no se presenta por una sobrecarga de trabajo ni por la presencia de la fatiga en el trabajador si no que se caracteriza por una desmotivación emocional y cognitiva que provocan un abandono en los intereses que fueron importantes para el colaborador.

### **Dimensiones del síndrome de burnout**

Maslach y Jackson (1982) citado por Fallas (2015) exponen tres dimensiones por las que se caracteriza el SB, a citar:

1. **Agotamiento Emocional:** en esta dimensión el sujeto se ve representado por un estrés individual básico, se caracteriza porque la persona experimenta una sensación de agotamiento de energía o de sus recursos emocionales. El sujeto manifiesta sentimientos de estar sobre exigidos y sin herramientas emocionales y físicas. Por trabajar directamente con la atención a personas como por ejemplo pacientes, presos, alumnos etc., la persona llega a padecer de un agotamiento emocional. En esta dimensión es común escuchar frases como: estoy agotado, aplastado, es demasiado trabajo.
2. **Despersonalización o cinismo:** en esta etapa existe una disminución de la calidad de las funciones que realiza el trabajador ya que el sujeto desarrolla actitudes y sentimientos negativos hacia las personas que reciben el servicio, además de padecer de una apatía por varios aspectos de su trabajo. Otro efecto de esta dimensión es que se da una disminución en el esfuerzo del trabajador con cumplir con sus obligaciones básicas, una reducción de tiempo en que el sujeto permanece en el lugar de trabajo y de la cantidad de energía que el

trabajador utiliza para cumplir con sus funciones diarias, originando un despegue del idealismo y una deshumanización por sus roles laborales.

3. Falta de realización personal o ineficacia: en esta dimensión la persona experimenta sentimientos de incompetencia, carencia de logros y reducción en la productividad laboral, y aunado a la falta de recursos en el trabajo, falta de apoyo por parte de compañeros y jefatura y carencia de oportunidades que favorezcan el desarrollo profesional incrementa la insatisfacción laboral del individuo. La persona trabajadora tiene un concepto negativo de sí mismo en el trabajo y se siente descontento e insatisfecho con los resultados laborales.

En otro orden de ideas, Piñuel y Zabala (2004) identifican cuatro fases que pasan los trabajadores que sufren burnout, las cuales son:

1ª fase: Entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de límite.

2ª fase: Estancamiento, que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración.

3ª fase: Frustración, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales. Esta fase es el núcleo central del síndrome de quemado.

4ª fase: Apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.

### **Factores de riesgo**

Según lo mencionado por Fallas (2015), los factores de riesgo del Síndrome de Burnout se pueden dividir en dos grupos, en factores sociodemográficos y personales y factores de trabajo y puestos de trabajo, las cuales se explicarán con más detalle a continuación:

**Factores sociodemográficos y personales:**

- Sexo: este factor indica que el sexo femenino está más propenso a desarrollar el SB ya que las mujeres tienden a tener dobles cargas de trabajo tanto a nivel personal como profesional.
- Edad: este factor de riesgo se ve estrechamente relacionado con la experiencia laboral, ya que se hipotetiza que dentro de la experiencia laboral existen picos donde las personas se sienten más vulnerables para padecer SB, se menciona que puede suceder en los primeros años de vida laboral (por las altas expectativas que tiene la persona por su profesión) y después de diez años de experiencia.
- Estado Civil: Existe una vulnerabilidad en los individuos solteros y las personas que no tienen hijos.
- Perfil reactivo: en esta categoría se engloba aquellas personas que se caracterizan por necesitar ser recompensados de forma inmediata ya sea de forma económica o con prestigio social por las labores que realiza en su trabajo.
- Personalidad: existen dos tipos de personalidad que presentan un nivel de vulnerabilidad a padecer este síndrome: la personalidad perfeccionista, ya que son personas que se enfocan y preocupan por los pequeños detalles y padecen de una constante ansiedad de que todo lo que se realiza debe de ser perfecto y la personalidad responsable y con baja tolerancia al fracaso, ya que viven en constante angustia por los resultados de sus labores.

**Factores del trabajo y puesto de trabajo:**

- Turnos laborales y horarios de trabajo: los turnos nocturnos pueden hacer que la persona presente mayor incidencia de padecer el síndrome ya que al realizar estos

turnos de forma muy repetitiva pueden originar trastornos en las vigilias del sueño, o alteraciones en la secreción de adrenalina.

- Incorporación de nueva tecnología en las organizaciones: la persona experimenta niveles altos de ansiedad a la hora de afrontar los cambios que conlleva la implantación de nuevas tecnologías en su trabajo, ya que surge la necesidad de adaptarse rápido al cambio provocando miedo a no poder conseguirlo.
- Estructura y cambios organizacionales: En las instituciones en donde existen estructuras organizacionales muy rígidas y autoritativas, con falta de participación por parte de los colaboradores de la empresa y mala coordinación entre los departamentos presentan mayor incidencia de sufrir Síndrome de Burnout.
- Relaciones interpersonales: los ambientes laborales en donde se dan relaciones entre compañeros basadas en disconformidad, relaciones destructivas y tóxicas, poco apoyo entre y se presenta una cultura de chisme propician para padecer de Síndrome de Burnout.
- Estrategias empresariales: muchas empresas someten a sus trabajadores a estrategias que atentan contra la calidad de vida de este, para lograr cumplir sus metas, como por ejemplo someten al equipo a grandes responsabilidades, les reducen costos y no cuentan con personal capacitado para cumplir diversas labores dentro de la empresa, no les dan remuneración y capacitaciones necesarias lo que lleva a un aumento en la incidencia de padecer burnout.
- Disfunciones en el rol: eso se refiere a una ambigüedad en el rol que la persona desempeña dentro de la institución, es no tener claro la labor que se debe realizar, lo que trae como consecuencia estados de ansiedad y el padecer burnout.

## **Síntomas y consecuencias**

Los colaboradores de una determinada empresa que sufren el padecimiento de burnout no experimentan un simple agotamiento o cansancio que se elimine con días de descanso, es más que eso, es un fenómeno ocupacional que deteriora no solo la calidad de servicio que brinda la empresa, sino que provoca una fuerte afectación a nivel psicológico, físico y social del individuo que lo padece.

Forbes (2011) determina que dentro de los síntomas que sufre la persona que padece el síndrome a nivel psicosocial se encuentran:

- Deterioro de las relaciones interpersonales, provocando un distanciamiento entre compañeros de trabajo.
- Depresión
- Cinismo
- Ansiedad
- Irritabilidad
- Dificultad de concentración.
- Presencia en la persona afectada de conductas de riesgo tales como juegos de azar, comportamiento que ponen en riesgo su salud y pueden conducir hasta el suicidio.
- Cansancio crónico que se da a nivel emocional, a nivel de interacción con otras personas y afecta el nivel de autorrealización del sujeto.

Los síntomas que se pueden manifestar a nivel físico se encuentran:

- Insomnio
- Pérdida o ganancia de peso

- Deterioro cardiovascular
- Presencia de úlceras gástricas.
- Dolores musculares
- Migrañas
- Desórdenes alimenticios
- Asma nerviosa
- Fatiga crónica
- En las mujeres se pueden presentar desordenes menstruales
- Alergias.

EL entorno laboral también sufre el padecimiento del burnout ya que se puede observar una disminución en la calidad del servicio y la productividad del trabajo, una actitud negativa hacia los usuarios que solicitan el servicio de la empresa, incremento en el absentismo, deterioro del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y alteración en el ambiente laboral que provocan el deterioro de la imagen de la institución.

### **Causas del burnout**

La teoría menciona que la principal causa para padecer el burnout es pertenecer al área de profesionales asistenciales de una institución. Los profesionales asistenciales son los principales afectados por este síndrome y se explica que es debido a que ellos se rigen bajo una filosofía humanística del trabajo, pero a la hora de la práctica se torna contradictorio, ya que estos profesionales experimentan un choque al estar obligados a desenvolverse en un sistema deshumanizado y despersonalizado al cual se deben de acoplar diariamente.

Esto se explica mejor con lo que menciona Maslach y Jackson el cual es citado por Castillo (2001):

Las profesiones asistenciales se les pide que empleen un tiempo considerable en intensa implicación con gente que a menudo se encuentra en una situación problemática y donde la relación está cargada de sentimientos de turbación, frustración, temor o desesperación, la tensión o estrés resultante puede tener un efecto de "deseccación" emocional, que deja al profesional vacío y "burnout".

Maslach y Jackson, consideran el burnout como respuesta principalmente emocional y sitúa los factores laborales e institucionales como condicionantes y antecedentes, de esta forma, la respuesta emocional pasa a ser considerada no como una variable del "burnout" sino como la propia definición del fenómeno, es decir tiene su origen en una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico. (p. 3).

En esta cita se describe con exactitud el choque que se menciona anteriormente, la lucha diaria del profesional asistencial para cumplir con sus laborales a pesar de todos los contras con los que juega en su día a día, desde entornos laborales negativos hasta estar expuestos a cargas emocionales pesadas por parte de sus usuarios que lo llevan a ser un candidato para padecer de burnout.

Es difícil determinar las causas exactas que originan el burnout en las personas dentro de una organización, no obstante, se menciona que existen varios estudios en la rama de la salud y la psicología organizacional que determinan factores promotores del burnout, Castillo (2001) cita las siguientes:

- El aburrimiento y estrés.
- Las crisis en el desarrollo profesional de las personas
- Pobres condiciones económicas.
- Presencia de sobrecargas de trabajo.

- Falta de estimulación para los empleados.
- Escasa orientación profesional en los roles laborales.
- Aislamiento, bajas expectativas de esfuerzo.
- Altas expectativas de castigo por parte de las jerarquías institucionales.

Además, este autor identifica una serie de factores que causan el burnout dentro de los trabajadores de una institución, los cuales son los siguientes:

- Factores intrínsecos al propio trabajo, en cual se refiere a las sobrecargas de trabajo que experimenta la persona. Estas sobrecargas pueden distinguirse de dos clases: Sobrecarga cuantitativa, que es cuando la persona tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo y la sobre carga cualitativa, que es cuando la persona no posee la habilidad requerida para un determinado puesto.
- Factores procedentes del desempeño de roles en la organización: este factor se da cuando el colaborador no conoce de forma adecuada su función en la organización provocando que realice modificaciones constantes de las tareas asignadas disminuyendo la calidad de trabajo. Además, este conflicto entre roles origina insatisfacción en el trabajo, mayor tensión y mayor riesgo de padecer alguna enfermedad.
- Factores procedentes de las relaciones inter- relacionales: esta causa tiene que ver con las relaciones que se evidencian entre los grupos de trabajo, con los jefes y los subordinados. La vulnerabilidad de que la persona padezca de burnout va a depender si se manifiestan relaciones entre compañeros con poca confianza, poco apoyo emocional, poco interés de escuchar al otro y resolver problemas que se

plantean, presencia de una comunicación inadecuada e ineficiente, favoritismo entre jefes, un trato inadecuado entre otras.

- Factores relacionados con el desarrollo de la profesión: en este apartado se identifica la falta de seguridad en el trabajo, el cual tiene que ver con la falta de congruencia entre el puesto que ocupa el trabajador y el nivel de preparación que tiene este para sacar adelante la labor, viviendo una presión constante el trabajador por ocultar su falta de preparación.
- Factores procedentes de la estructura y el clima organizacional: en esta categoría se pueden mencionar la falta de participación de los empleados en los procesos de toma de decisiones, la persona se sienta extraño en la propia institución, restricciones de la conducta y que las políticas institucionales sean bastante rígidas.
- Factores personales: En una persona los factores individuales y los relacionados a la personalidad juegan un papel importante en como el sujeto percibe la exposición de los estresores por ejemplo una persona la puede estimular de forma positiva el estar expuesto a una situación competitiva dentro de la empresa mientras que a otra la puede afectar de forma negativa.

Forbes (2011) establece que otra a causa, es el nivel de tolerancia que tiene la persona para sobrellevar el estrés y la frustración, ya que, si la persona no es capaz de canalizar el estrés diario que origina sus labores, en determinado tiempo aumenta la posibilidad de padecer de burnout.

Albee el cual es citado por Forbes (2011) afirma que lo mencionado en el párrafo anterior incrementa las posibilidades de padecer Burnout cuando se presentan excesos de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, trabajos en los cuales prevalece confusión

entre las expectativas y las prioridades, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo.

Adicionalmente, otras causas que generan el padecimiento de burnout en los trabajadores de una empresa es la presencia de niveles bajos de desafío y autonomía, inadecuados controles y retroalimentaciones de los resultados, falta de apoyo de jefaturas y compañeros para conseguir lograr cumplir las metas organizacionales con éxito, entornos que fomentan la rutina por su estructura y sistemas de procedimientos, la monotonía.

### **Prevención**

La prevención del Síndrome de Burnout debe ir enfocada desde los modelos organizacionales de interacción social y cognitivos ya que estos son de los principales ámbitos afectados por el síndrome, uno de los aspectos primordiales para la prevención de este fenómeno ocupacional es la capacitación y comprensión del síndrome en sí, ya que favorece a la concientización del personal sobre el tema y a conocer los signos de alarma del mismo. Algunos elementos de atención citados por Álvarez (2011), que debe de tener en cuenta una organización para la prevención de este síndrome son:

- Revisión constante de los objetivos organizacionales para corroborar que estos sean realistas y alcanzables, además de una revisión periódica de la evaluación de desempeño y descripción de puesto y cargas de trabajo tomando en cuenta en la medida de lo posible al trabajador.
- Implementar medidas de contratación y favorezca la seguridad laboral.
- Incentivar el empoderamiento y creatividad en los colaboradores de la empresa para alcanzar la claridad de los roles, retroalimentaciones asertivas, capacitaciones, fomento del auto control y autonomía.

- Incentivar la claridad en las líneas de autoridad y responsabilidad.
- Reforzar las relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo, incitando el trabajo en equipo, cooperación, valores para mejorar el ambiente laboral y vigorizar los vínculos sociales.
- Evaluación periodo del clima y cultura laboral.
- Aplicación de herramientas para detectar el Síndrome de Burnout donde la más utilizada a nivel mundial es el Inventario de Maslach de Burnout.

### **Modelos teóricos del burnout**

Muchos autores han tratado de contribuir con la etiología del burnout, pero esta es muy compleja e involucra una serie de factores desencadenantes tanto en el ámbito social, laboral y personal, esto a su vez ha repercutido en la determinación de modelos teóricos de carácter psicosocial, estos modelos teóricos pueden ser enumerados en tres grupos descritos por Gil- Monte y Peiro (2007)

#### **Primer grupo: Teoría Socio- Cognitiva del yo**

Este modelo está basado en la teoría de Bandura (1997), el cual describe que las cogniciones son determinadas por lo que hacen y perciben los demás individuos. Esas cogniciones sufren modificaciones por las consecuencias de sus acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas por los demás, y por la creencia por parte de la persona en que sus propias capacidades determinarán el empeño que él pondrá para conseguir sus metas y la facilidad o complejidad para conseguirlos. Esto a su vez identifican reacciones emocionales como por ejemplo estrés o depresión que se encuentran ligado a una acción.

Bandura (1997) indica que las personas que poseen bajo nivel de auto-eficacia no se centran en la forma de realizar una tarea con éxito si no se concentran en las dificultades y los obstáculos que son originados por su incapacidad perdiendo así la fe en sus capacidades. Caso contrario son los individuos que presentan un fuerte sentido de auto-eficacia, ya que cuentan con una gran seguridad en sí mismo que les ayudan a no distraerse por realizar autodiagnósticos de sus capacidades, sino que se concentran en concluir una tarea con éxito buscando siempre de forma positiva la resolución de problemas.

La presencia de competencia y eficacia en una persona favorecen el desarrollo del Síndrome de Burnout, ya que, al ingresar a una profesión asistencial, los individuos están altamente motivados a ayudar y cuentan con un sentimiento incrementado de generosidad, esto con la presencia de factores de ayuda o de barrera van a decidir la eficacia del empleador en la elección de los objetivos de trabajo.

Cuando en una persona se percibe altos grados de motivación y factores de ayuda tales como por ejemplo la participación del trabajador en la toma de decisiones, capacitación continua, facultades para disponer de recursos, alto salario etc. la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social del individuo aumentan. Por otro lado, la presencia de factores negativos como la disfunción de roles, ausencia de objetivos laborales realistas, sobrecarga laboral, conflictos interpersonales, escasez de recursos obstaculizan el cumplimiento de objetivos laborales y deterioran los sentimientos de auto-eficacia propician la presencia del burnout en determinado momento.

Por otra, Gracia, Varela, Zorrilla, Olvera y Lantes (1986) describen en esta teoría que el individuo actúa como filtro de sus propias percepciones por lo que no todas las personas

tienen las mismas percepciones de los estresores que existen en el ambiente laboral, lo que para una persona puede ser un desencadenante del estrés para otra puede no serlo.

Estos autores mencionan que el individuo va a estar “quemado” dependiendo de la forma en que entiende su relación con los clientes o usuarios del servicio que él brinda. El ideal de esta teoría es que la persona trabajadora logre mantener un equilibrio positivo entre la objetividad empresarial y el acercamiento emocional de la persona.

### **Teoría de Intercambio social:**

En esta teoría interfieren principios de la Teoría de Equidad el cual es modelo de comparación social de Buunk (1993) y la teoría de la conservación de recursos de Hofboll y Fredy (1993). Estas teorías afirman que las personas continuamente sienten que dan más en el trabajo y que las remuneraciones que reciben no son equivalentes con sus labores, provocando que no sean capaces de lidiar con esta desigualdad y es por esta razón que el colaborador se convierte vulnerable a sufrir el síndrome.

Romero (2016) menciona que existen tres fuentes de estrés importantes en relación con el proceso de intercambio social, las cuales se citan las siguientes: “ la percepción de equidad (equilibrio percibido entre lo que las personas dan y lo que reciben en el transcurso de sus relaciones), la incertidumbre (falta de claridad sobre lo que el individuo piensa y lo que siente sobre cómo debe actuar) y la falta de control (capacidad del individuo de controlar o no sus acciones laborales)” (p. 42)

En relación a los mencionado en el párrafo anterior, se recalca nuevamente que la ausencia de equidad dentro de una empresa y la incertidumbre son importantes desencadenantes del burnout en las personas de una organización.

## **Teoría organizacional**

Monte y Peiró. (1999), mencionan que en esta teoría el contexto laboral actúa como un sistema familiar en los que los profesionales de los servicios humanos tienen que superar primero las dificultades que se presentan entre los integrantes del equipo de trabajo antes de pretender prestar un servicio adecuado a las personas que solicitan el servicio que se brinda dentro de empresa.

Por otra parte, Romero (2016) establece que en teoría sobresale la importancia de la estructura, cultura y el clima organizacional de una empresa ya que se trabaja con la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento que están establecidas dentro de la institución para manejar las manifestaciones clínicas del Síndrome de Burnout.

Además de estos tres grupos teóricos de los modelos del Síndrome de Burnout, Alvarez y Fernández (1991) mencionan la existencia de una cuarta teoría denominada: Teoría ecológica del ser humano, esta teoría nació con la participación de autores como Brofenbrenner, Moss, Carroll y White (1982), quienes desarrollaron un análisis de las causas que originan el desgaste profesional. Esta teoría menciona que el burnout nace por la existencia de un desajuste ecológico de los diferentes ambientes en los que la persona participa de forma directa o indirecta.

La teoría menciona que cada uno de estos ambientes, por ejemplo: político, familiar, económico, tiene su propio código de relaciones, normas y exigencias que en varias ocasiones pueden tener interacción entre sí, esta interacción origina tendencias que orientan a la persona hacia diversas valoraciones excesivas por el éxito en el trabajo y la productividad, dejando a un lado la importancia del bienestar del factor humano.

### **2. 1. 3 Calidad de vida laboral**

La Calidad de Vida en el Trabajo nace en la década de los 70 como un movimiento en Estados Unidos y posteriormente se expande a Europa al existir la necesidad de humanizar el entorno laboral enfatizándose principalmente en el desarrollo del factor humano y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados de una empresa mediante el logro de intereses institucionales.

González, Peiró, & Bravo (1996) menciona que a lo largo de la historia la naturaleza del término de Calidad de Vida laboral ha sido multidimensional y se han presentado varios sinónimos de este concepto tales como mejora del trabajo, rediseño/ reestructuración de los puestos de trabajo, satisfacción laboral, reforma laboral, humanización del trabajo, democracia en el lugar de trabajo, dirección participativa o desarrollo organizacional provocando que se dificulte darle una definición única a el concepto en estudio.

Es complicado establecer un concepto único de Calidad de vida laboral, ya que este concepto se encuentra íntimamente ligado a varios temas relacionados a ambiente laboral y existen varias disciplinas, enfoques teóricos y áreas de estudio que buscan dar origen a este concepto.

Durán (2010) afirma que se puede referir a la Calidad de Vida Laboral desde dos posiciones:

1. Como una filosofía y un concepto de organización de trabajo, cuya meta es mejorar la vida del trabajador en la organización más allá de las remuneraciones económicas: En este enfoque Andrés Rodríguez (1998, citado por Durán ,2010) define la Calidad de Vida Laboral como;

(...) un conjunto de estrategias de cambio con un objetivo de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/ o los puestos de trabajo, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores (p.72)

Aparte de lo mencionado en el párrafo anterior, en esta posición interviene la compensación y disfrute de los beneficios que ofrece la empresa, tales como, seguridad en el empleo, higiene de la infraestructura de la empresa, reconocimiento del progreso profesional, comunicación asertiva y retroalimentiva.

2. Otra posición que ayuda a conceptualizar la calidad de vida laboral es el enfocado en el pensar del trabajador, el cual Durán (2010) afirma:

(...) es la combinación de necesidades y percepciones acerca de su empresa y las condiciones de ambiente cotidiano y de trabajo. La percepción favorable de apoyo y promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, y el sentirse respaldado y cuidado por la organización, contar con las condiciones óptimas que faciliten la realización de las labores, la necesidad de satisfacer los deseos y expectativas personales, además de la necesidad de mantener buenas relaciones personales. (p. 73)

Esta posición es de suma relevancia porque toma en cuenta la percepción de la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa, que dan origen al equilibrio emocional y

efectivo de cada uno de ellos propiciando un impacto ya sea positivo o negativo en la productividad y la perpetuación de la compañía.

Matabanchoy, Calderón & Betancourt (2014), indican que existen varias definiciones a lo largo de la historia que representan el significado de Calidad de Vida Laboral. En el siguiente cuadro se describe definiciones clásicas de la Calidad de Vida Laboral según el periodo histórico:

*Tabla N° 3.*

*Concepciones de CVL según el periodo histórico*

<b>PERIODO</b>	<b>CONCEPCIÓN DE CVL</b>
1970 a 1979	Necesidad de humanizar el lugar de trabajo, se aborda el contexto de trabajo y satisfacción de las necesidades de los trabajadores
1980 a 1989	Creación de un entorno, un medio ambiente que contribuya en la satisfacción de las necesidades del trabajador ya que estas tienen impacto en la efectividad y la productividad.
1990 a 1999	Satisfacción en el trabajo que genera al trabajador calidad de vida laboral, se ve relacionada con las nuevas formas de gestionar los recursos humanos y se refleja en el bienestar laboral que contribuye en la productividad.
2000 en adelante	Integra la salud y el bienestar del trabajador, está se asocia a las experiencias individuales u organizacionales. Por otra parte, ejecuta acciones tendientes al desarrollo personal y de capacidades para mejorar la satisfacción en el lugar de trabajo, la eficacia y la competitividad organizacional.

---

Tomado Recuperado del artículo " Aproximaciones a la reflexión sobre calidad de vida laboral. Psicología de las organizaciones y el trabajo, apuestas de investigación ", (Matabanchoy, Calderón & Betancourt, 2014 p. 449)

Por otra parte, Torres y Agulló (2002), establecen que la Calidad de Vida Laboral se ha abordado desde dos perspectivas teórico- metodológicas las cuales van orientadas hacia el entorno del trabajo y la perspectiva psicológica.

Ambas persiguen una misma meta, mejorar la calidad de vida laboral pero no comparten los mismos objetivos, ya que la perspectiva de la psicología persigue principalmente la satisfacción, la salud y el bienestar de la persona dejando de lado los intereses de la organización; en cambio la perspectiva de calidad de vida laboral del entorno de trabajo busca lograr incrementar la productividad y eficacia de la organización como paso necesario para poder satisfacer las necesidades y demandas de cada colaborador de la institución.

Matabanchoy, Calderón & Betancourt (2014), añaden que la perspectiva de Calidad de Vida laboral identifica la dimensión objetiva del concepto y la perspectiva de la CLV psicológica indica la dimensión subjetiva.

Cuando se habla de la dimensión objetiva se refiere aquellas condiciones que componen el medio laboral como por ejemplo funciones, normatividad, procedimientos, reglamentación, organización del trabajo, horarios salarios, jornadas de trabajo, oportunidades de desarrollo, seguridad laboral, contenido del puesto entre otros aspectos de la calidad de vida laboral que indiquen características de las condiciones laborales poniendo en evidencia la realidad organizacional.

Por otro lado, se encuentra la dimensión subjetiva la cual hace referencia a la construcción social que realiza los sujetos de un mismo contexto organizacional. Esta dimensión toma en cuenta las percepciones individuales y colectivas, así como las experiencias de orden laboral, que confeccionan realidades comunes a un mismo entorno de trabajo.

(Matabanchoy, Calderón & Betancourt (2014).

En un mismo orden de ideas, Casas, Repullo, Lorenzo & Cañas (2002) se refieren a estas dimensiones con una explicación más detallada de cada una de ellas. Establecen que las dimensiones se refieren al entorno en el cual se realizan las actividades laborales denominadas condiciones objetivas y las dimensiones donde intervienen la experiencia psicológica de los trabajadores las cuales se definen como condiciones subjetivas.

### **Condiciones objetivas**

#### **Medioambiente físico**

Estas condiciones se relacionan con los riesgos laborales que presenta una empresa, entre los cuales se pueden identificar riesgos físicos, riesgos químicos o biológicos, en donde la empresa debe velar por buscar salvaguardar la buena salud de sus trabajadores y disminuir la presencia de los riesgos antes dichos.

Según Granados (2011) comenta que un ejemplo claro de lo menciona anteriormente es la patología del síndrome del túnel del carpo bilateral, ya que es una enfermedad producida por el trabajo cuya sintomatología es hormigueo, dolor y debilidad de manos y muñecas.

Otro aspecto que impacta negativamente la calidad de vida laboral son los accidentes laborales, ya que dan origen a la insatisfacción laboral dentro de la organización, estos van

desde la pérdida de un miembro corporal, de la audición, de la vista, la producción de una discapacidad permanente en el colaborador o llegar hasta perder la vida.

Por otra parte, el que los funcionarios no cuenten con un espacio físico adecuado para realizar sus funciones, con los requerimientos necesarios en inmobiliario y espacio producen un deterioro en la calidad de vida laboral. Los autores Dolan & Co. (1999) citado por Granados (2011) exponen como ejemplo a este apartado el síndrome del edificio de oficinas enfermo “es un conocido malestar en las personas, que se piensa se debe a una mala ventilación, una calidad deficiente del aire y la presencia excesiva de agentes irritantes fuertes en muchos materiales de construcción” (p. 2019).

### **Medioambiente tecnológico**

Dentro de una organización cada empleado debe de contar con los equipos e instrumentos necesario para cumplir a cabalidad con sus labores. Cuando estos equipos no son los correctos la empresa corre peligro de disminuir su efectividad ya que a consecuencia de estos los empleados pueden generar frustración, ansiedad, falta de motivación e insatisfacción laboral provocando una afectación negativa en la calidad de vida laboral de las personas.

### **Medioambiente contractual**

Para este aspecto es importante referirse a la Teoría de Equidad donde según Granados (2011) es como las personas separan las contribuciones que aportan al trabajo y las remuneraciones que estos reciben por ellas y a su vez las comparan con las compensaciones que se les dan a otras personas, elaborando así su propio criterio de equidad o la carencia de

esta, una de las principales compensaciones en discordia dentro de los colaboradores es el sueldo.

Cuando se percibe una falta de igualdad dentro de la empresa, se empieza a experimentar sentimientos de insatisfacción, absentismo, abandono del trabajo, bajo rendimiento, falta de dedicación y motivación, conflicto de intereses.

Otro factor que afecta la calidad de vida laboral dentro de una organización es la inestabilidad en el puesto de trabajo, esto da pie a que las personas estén más vulnerables a recibir sobrecargas de trabajo y que por su intento desesperado por cumplir su puesto experimenten estrés, ansiedad, depresión, quejas somáticas entre otros.

### **Medioambiente productivo**

Según Granados (2011) en este apartado se destacan los horarios de trabajo rotativos o muy prolongados, que generan dificultades en las relaciones con los compañeros de trabajo y hasta afectación en las relaciones familiares porque las personas que experimentan estos horarios no cuentan con una estabilidad en su tiempo para esparcimiento y mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales. El trabajador puede llegar a padecer de insomnio, fatiga, alteraciones en el ritmo circadiano.

Otro factor que menciona Granados (2011) que se puede enumerar en esta lista son las cargas laborales, ya sean por que la persona cuenta con un tiempo corto para cumplir con excesivas actividades laborales o que se den excesivas demandas en relación a las competencias, conocimiento y habilidades del trabajador o que este tenga un gran nivel en la toma de decisiones. Por otro lado, el que la persona tenga una falta de tareas durante su

jornada laboral, o que estas sean muy rutinarias y de poco interés afecta significativamente la calidad de vida laboral.

También la escasa oportunidad de promoción, ascenso y oportunidades de formación dentro de la empresa afectan la motivación en las personas ya que estaca las posibilidades de desarrollo profesional.

### **Condiciones subjetivas**

#### **Esfera privada y mundo laboral**

En este apartado se ven involucrados los problemas de tipo afectivo, enfermedades de familiares de los trabajadores o la necesidad que tiene el sujeto de atención para sus allegados. En pocas palabras la calidad de vida laboral se ve afectada por la estabilidad emocional, afectiva y psicológica que tenga el trabajador además de contar con relaciones interpersonales de calidad.

#### **Individuo y actividad profesional**

Granados (2011) menciona que la motivación que se produce cuando la persona utiliza y pone en práctica sus conocimientos, destrezas y habilidades a la hora de cumplir con las metas profesionales contribuye a generar sentimientos de logro y satisfacción con el trabajo, además de originar autonomía y participación en el trabajo. Siendo esto de gran importancia para fortalecer la presencia de calidad de vida laboral dentro de la organización.

#### **Organización y función directa**

Lo importante de esta dimensión son las relaciones entre los miembros de los grupos de trabajo ya que fortalecen la salud mental y física de la persona y la organización. Granados

(2011) indica que la presencia de relaciones positivas entre los miembros de la empresa se desarrollan habilidades sociales, se afianzan conocimientos e incrementa la satisfacción laboral por trabajar en ambientes laborales positivos. Asimismo, la presencia de confianza entre los miembros del equipo de trabajo, la comunicación asertiva y el apoyo mutuo incrementan la calidad de vida laboral porque entre mayor sea la cohesión entre las personas menor es el absentismo

### **Modelos clásicos de la calidad de vida laboral**

En párrafos anteriores se presenta la evolución que ha sufrido el concepto de calidad de vida laboral de acuerdo con las necesidades organizacionales de la época, durante estos cambios conceptuales se cita a Matabanchoy, Calderón & Betancourt (2014) los cuales identifican tres modelos clásicos que motivan el estudio de este tema:

- Modelo de CVL de Nadler y Lawler (1983) el cual fundamenta la participación de los empleados en las decisiones, la reestructuración del trabajo a través del enriquecimiento de tareas y de grupos autónomos de trabajo, innovación de sistemas de recompensas para influir en el clima organizacional y mejoramiento del ambiente de trabajo en cuanto a condiciones físicas y psicológicas, horarios de trabajo.
- Modelo de CLV a partir del estudio de diseño de cargos, propuesto por Hackman y Oldham (1975), las dimensiones del cargo producen estados psicológicos críticos que inducen resultados personales y de trabajo que alteran la calidad de vida laboral. Estos autores mencionan las dimensiones del cargo implican la variedad de las habilidades ya que cada cargo de una empresa requiere de diferentes habilidades, conocimientos y competencias de los trabajadores e identidad de las tareas.

- Modelo de la CLV de Watson (1986) en este modelo se identifica ocho factores que repercuten en la calidad de vida laboral y convierten la experiencia de trabajo en un escenario enriquecedor y de alta calidad humana, estos factores son: compensación justa y adecuada, condiciones del trabajo saludables y seguras, posibilidad de emplear y desarrollar todas las capacidades personales, oportunidades de desarrollo continuo y seguridad en el empleo, integración social en la organización del trabajo, respeto de los derechos de la organización del trabajo, balance entre el trabajo y otros sectores de la vida y relevancia social de la vida de trabajo.

*Tabla N° 4*

*Modelos clásicos de Calidad de Vida Laboral*

<b>Modelo</b>	<b>Característica</b>
Hackman y Oldhan (1975)	Cargo produce estados psicológicos que conducen a resultados personales y de trabajo.
Nadler y Lawler (1983)	Se refiere a los cambios generados en el cargo.
Walton (1986)	La experiencia de trabajo en un escenario enriquecedor y de alta calidad humana.

Tomado Recuperado del artículo " Aproximaciones a la reflexión sobre calidad de vida laboral. Psicología de las organizaciones y el trabajo, apuestas de investigación ", (Matabanchoy, Calderón & Betancourt, 2014 p. 451)

### **Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral**

Se ha hablado a lo largo de la presentación teórica de la calidad de vida laboral que este concepto se caracteriza por ser extremadamente amplio y contener una pluralidad de temas vinculados con el entorno laboral, también por poseer características difusas y ambiguas

como consecuencia de tocar varias disciplinas y enfoques teóricos para su desarrollo con el fin de mejorar la calidad de vida de casa funcionario de una institución.

Según lo mencionado por Fernández, Clotilde y Casado (2007):

“Una persona tiene una buena calidad de vida profesional cuando experimenta un bienestar derivado del equilibrio entras las demandas de un trabajo desafiante, complejo e intenso y la capacidad percibida para afrontarlas, de manera que a lo largo de su vida se consiga un desarrollo óptimo de la esfera profesional, familiar y de uno mismo” (p, 2)

A raíz de lo mencionado en el párrafo anterior, en este estudio se establecen varias dimensiones que cuantifican y explican la presencia de calidad de vida laboral dentro de una empresa, Sosa, Cheverría & Rodríguez (2010) presentan los siguientes conceptos de las dimensiones en estudio de calidad de vida laboral:

- Apoyo directivo: esta dimensión relaciona la presencia de calidad de vida laboral con el apoyo tanto físico como emocional que reciben los colaboradores dentro de una institución por parte de sus directivos o jefaturas. Dentro del apoyo directivo que se refleja en una organización se debe de tomar en cuenta como la institución trata de mejorar la calidad de vida en el trabajo de sus colaboradores, si existe una retroalimentación positiva de los resultados laborales entre la jefatura y el empleado, si las jefaturas dan reconocimiento del esfuerzo de los colaboradores, la presencia de una comunicación asertiva entre jefatura y trabajador.
- Cargas de trabajo: es la percepción que tiene el trabajador sobre la demanda de trabajo en su área laboral. Barrios, Arechabala & Valenzuela (2012) definen las

cargas de trabajo como las tareas o actividades que habitualmente recaen sobre la persona colaboradora, bajo esta definición, se debe evaluar para identificar la calidad de vida laboral la existencia de conflicto entre trabajadores, la incomodidad física de la persona en el área de trabajo, si el trabajador por estar cumpliendo sus labores le falta tiempo para disfrutar de su vida personal, no contar con el tiempo necesario para cumplir con sus labores dentro de las jornadas establecidas y aunado a esto vivir en constante presión por cumplirlas con calidad.

- **Motivación intrínseca:** Es como la persona realiza sus labores por placer y satisfacción que experimenta al hacerlas. Para Zárate (2006) la motivación es un proceso psicológico relacionado a la activación, dirección y persistencia de la conducta para el logro de determinados objetivos. Este autor menciona que la motivación surge por dos grupos tanto extrínsecos como intrínsecos, para los intereses de esta dimensión, la motivación intrínseca se define como el grado en que los sentimientos del empleado varían en función de la calidad auto percibida de su rendimiento.

Sosa, Cheverría & Rodríguez (2010) establecen que en esta dimensión interfiere el apoyo entre compañeros, capacitación con la que cuenta el trabajador, apoyo familiar.

### **Calidad de vida laboral desde el punto de vista psicosocial**

La calidad de vida visualizándolo desde una esfera psicosocial se puede determinar que es el resultado de la actuación de una persona socializada por y para el entorno organizacional en el que se desenvuelve día a día, es decir, un sujeto que se comporta y se relaciona en un

contexto, significativo y determinado, su entorno sociolaboral específico (Torres & Arguello, 2002).

Se tienen que tener en cuenta que el constructo en estudio se relaciona con varios aspectos relacionados con desde la persecución del individuo de su ambiente laboral como las condiciones en las que se desenvuelve en su área de trabajo, refiriéndose así a las dimensiones tanto objetivas como subjetivas en donde se relacionan con las condiciones de trabajo, el desempeño del puesto y en general al contexto organizacional teniendo como resultado procesos psicosociales que experimenta el trabajador bajo estas condiciones.

Es importante recalcar que a pesar de que la calidad de vida laboral tiene una importante afectación por factores intrínsecos al entorno laboral, se ve afectado por una serie de aspectos extralaborales tales como las relaciones interpersonales del trabajador como por ejemplo las relaciones cotidianas con sus pares, como emplea su tiempo libre entre otros.

Torres y Arguello (2002) indica que esta interdependencia da lugar a una estrecha vinculación entre lo laboral y lo extralaboral que condicionan la calidad de vida laboral del individuo como la determinación de los modos de vida y el estatus social del mismo.

Básicamente la calidad de vida laboral se concreta con la relación estrecha que se mantiene entre el individuo y su ambiente laboral. A raíz de esta relación el trabajador logra modificar su lugar de trabajo y su percepción como trabajador por ende afectará su papel y estatus como agente social.

En conclusión, la calidad de vida laboral está ligada una gran variedad de aspectos concretos incluyendo desde factores políticos, económicos, sociales y culturales logrando

también afectar las metas y objetivos organizacionales y las demandas y expectativas de cada colaborador de la institución.

## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3. 1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, ya que, en coincidencia con lo planteado por Hernández, Fernández, y Baptista (2014), prueba una hipótesis con la recolección de datos numéricos y su análisis estadístico, con la meta de identificar pautas de comportamiento y comprobar teorías.

### **3. 2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación es de tipo correlacional, ya que este estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de relación que existe entre dos conceptos en la muestra empleada.

Hernández et al. (2014) menciona que para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones.

### **3. 3 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO**

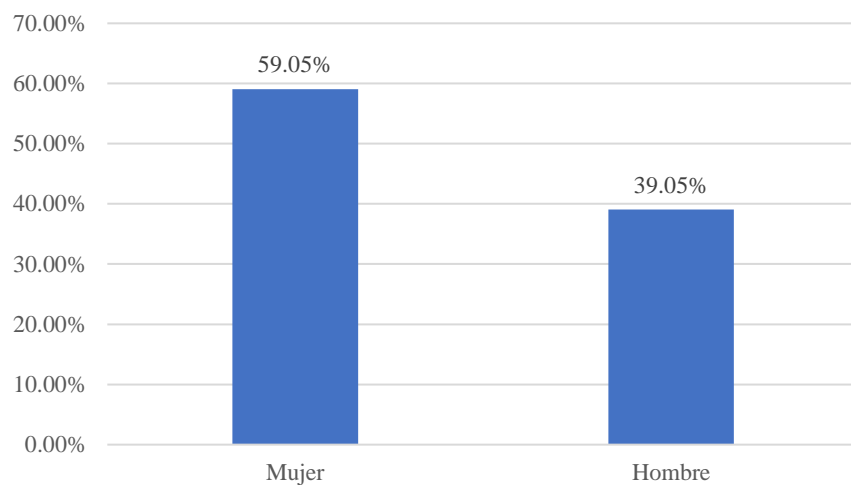
**Área de estudio:** funcionarios judiciales del Poder Judicial de Costa Rica, del Juzgado Especializado de Cobro del Segundo Circuito Judicial de San José.

#### **3.3.1 Población**

La población de estudio de esta investigación comprende al personal que labora para el Juzgado Especializado de Cobro del Segundo Circuito Judicial de San José, el cual está integrado por 135 personas que ocupan cargos de Jueces, Coordinadores Judiciales y Técnicos Judiciales.

#### **3.3.2 Muestra**

En esta investigación participaron 104 personas, de las cuales 59.05% fueron mujeres (n= 62) y 39. 05% hombres (n= 41), como se muestra en la figura N° 1.



*Figura N° 1 Distribución de la muestra por sexo (n= 104). Fuente: Elaboración propia, 2020.*

La edad de los y las participantes se ubicó en los siguientes rangos: un 56.31% (n= 58) de los participantes se ubicaron en el rango de 25 a menos de 35 años, un 28.16% (n = 29) se ubica en el rango de 35 a menos de 45 años, un 6.8 % (n = 7) de los sujetos entre 18 a menos de 25 años, el 4.85% (n= 5) tiene entre 45 a menos de 50 años y el 3.88% (n= 4) le corresponde al rango de 50 años o menos como se presenta en la figura N° 2.

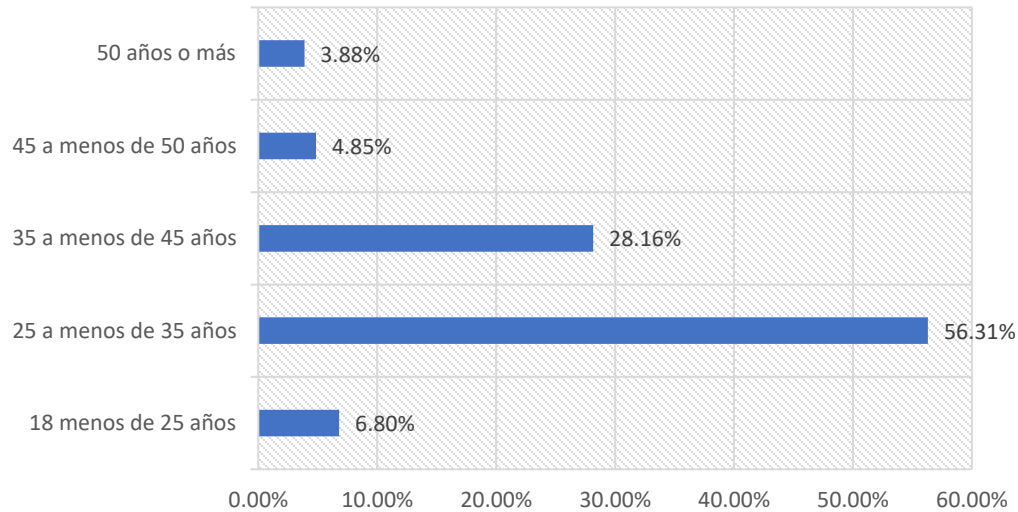
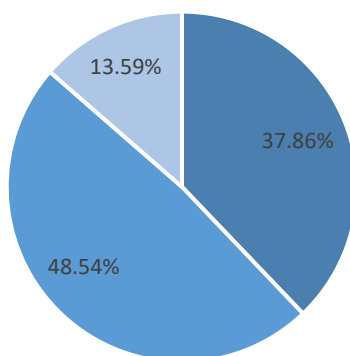


Figura N° 2 Distribución de la muestra por rangos de edades. Fuente: Elaboración propia, 2020.

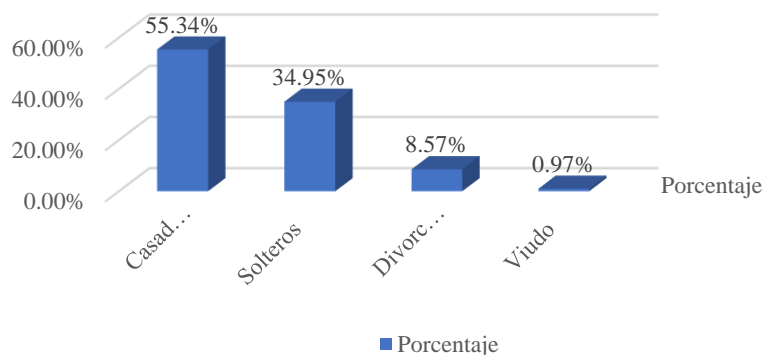
En cuanto a la variable de escolaridad, se observa en la figura N° 3 que el porcentaje de 48.54% (n= 50) le correspondió a los sujetos que tienen estudios universitarios completos, siendo este el porcentaje más alto de la muestra; seguido se encuentra el 37.86% (n= 39), el cual indicó tener universidad incompleta y el 13.59% (n= 14) cuenta con posgrado.



■ Universidad Incompleta ■ Universidad Completa ■ Cuenta con un posgrado

*Figura N° 3 Distribución de la muestra según escolaridad (n = 104). Fuente: Elaboración propia, 2020.*

En la figura N° 4 se identifica el comportamiento de la variable estado civil, en donde el porcentaje mayor es de 55.34 % (n= 57) el cual le correspondió a la categoría de casado o unión libre; por su parte, las personas solteras indicaron ser el 34.95% de la muestra (n= 36), la categoría de divorciados fue indicada por un porcentaje de 8.57% (n= 9) y la categoría de viudo indicó un porcentaje de 0.97% (n= 1).



*Figura N° 4 Distribución de la muestra por estado civil (n= 104). Fuente: Elaboración propia. 2020.*

En la tabla N° 5 se observa la distribución de la muestra según el tiempo de laborar en el Poder Judicial. Donde el 38.83% (n= 40) se ubicó en el rango de tres a menos diez años, seguido por el 29.13% (n= 30) el cual le corresponde al rango de diez años a menos de quince años, el 23.30% (n= 24) se ubicó en quince años o más, el 5.83% (n= 6) se encuentra entre uno a menos de tres años laborando y el menor porcentaje, 2.91% (n= 3), le corresponde la categoría de menos de un año.

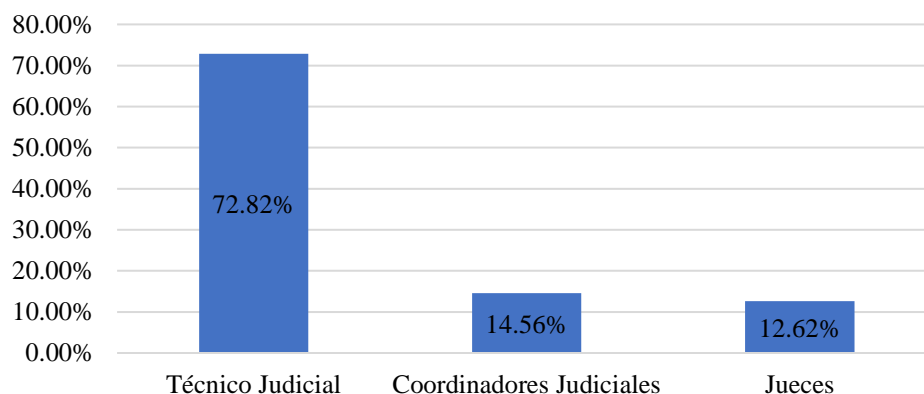
*Tabla N° 5*

*Tiempo laborado en el Juzgado de Cobro*

Años de laborar	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Menos de un año	3	2.91%
De uno a menos de tres años	6	5.83%
De tres a menos de diez años	40	38.83%
De diez a menos de 15 años	30	29.13%
15 años o más	24	23.30%

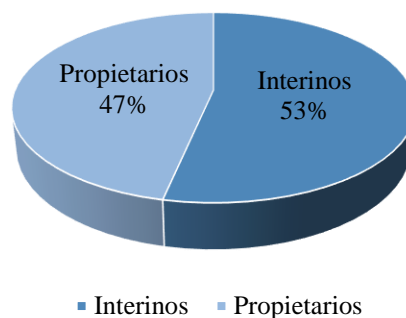
Fuente: Elaboración propia, 2020.

En cuanto al puesto que ocupan los participantes, en la figura N° 5 se observó que el 72.82% (n= 75) de los sujetos encuestados son técnicos judiciales, el 14.56% (n= 15) ocupan el puesto de coordinadores judiciales y el 12.62% (n= 13) son jueces.



*Figura N° 5 Distribución de la muestra según puesto que ocupa (n= 104). Fuente: Elaboración propia, 2020.*

Por último, con respecto a la condición laboral al momento de la encuesta, en la figura N° 6 se observó que el 53.30% (n= 55) de los sujetos encuestados ocupan la condición del puesto de interinos, mientras que el 46.60% (n= 48) eran propietarios.



*Figura N° 6 Distribución de la muestra por condición del puesto (n = 104). Fuente: Elaboración propia, 2020.*

### 3. 3. 3 Criterios de inclusión y exclusión

*Tabla N° 6.*

*Criterios de Inclusión y exclusión*

<b>Criterios de Inclusión</b>	<b>Criterios de Exclusión</b>
Personas que laboran para el Juzgado de Cobros del Segundo Circuito de San José	Personas que tienen de laborar menos de un año para el Poder Judicial.
Personas que ocupan puesto de juez, coordinador o técnico judicial.	Personas que se rehusaron a participar en el estudio.

Elaboración propia, 2020

## 3. 4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Por las necesidades que presenta el estudio se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach para obtener resultados con relación al Síndrome de Burnout y el CVP- 35 para obtener los resultados de la Calidad de Vida Laboral. El inventario de Burnout de Maslach (MBI) es uno de los instrumentos más empleados en diferentes investigaciones sobre este síndrome (Muñoz & Eloisa, 2016). Está constituido por 22 ítems relacionados con las emociones y comportamientos del trabajador en relación con sus compañeros, clientes y labores. Evalúa las tres dimensiones del Síndrome de Burnout, las cuales son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Estos ítems son valorados en una escala tipo Likert con siete niveles que van desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días).

Por su parte, el cuestionario CVP- 35 fue validado para la población de España por Cabezas (1998). Este instrumento consta de 35 preguntas que evalúan la experiencia de bienestar derivada del equilibrio que percibe el individuo entre las demandas de trabajo y los recursos psicológicos, organizacionales y relacionales de los que dispone para afrontarlas.

Caballero, Vega, Contreras y Gómez (2016) mencionan que este instrumento auto-administrado está compuesto de una escala de likert que va de 0 (nada) a 10 (mucho). Estas preguntas se centran en la valoración de tres dimensiones: Apoyo directivo, cargas de trabajo y motivación intrínseca (Cortés et al. 2004).

### **3. 4. 1 Confiabilidad de los instrumentos**

Con la finalidad de determinar la confiabilidad de las subescalas se utilizó el análisis de Alpha de Cronbach para identificar la consistencia interna. Las subescalas del MBI presentaron los siguientes valores:  $\alpha=0.90$  para agotamiento emocional,  $\alpha=0.77$  para despersonalización y  $\alpha=0.84$  para realización personal. Estos resultados concuerdan con los de Alvarado (2009), donde se obtuvieron mejores coeficientes de consistencia interna en las subescalas de Agotamiento emocional y Desarrollo personal que en Despersonalización; aun así, en este caso las tres subescalas presentan coeficientes de consistencia interna aceptables.

Para el CVP- 35 se obtuvo  $\alpha=0.91$  para apoyo directivo,  $\alpha=0.87$  para cargas de trabajo y  $\alpha=0.88$  para motivación intrínseca. En todas las subescalas los coeficientes de consistencia interna fueron aceptables.

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

Para esta investigación se empleó un diseño no experimental. Hernández et al (2010) mencionan que los estudios no experimentales son aquellos en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos y no se realiza manipulación deliberada de variables.

El diseño es transversal, ya que según Hernández et al (2014) la recolección de los datos es en un solo momento; es decir, en un tiempo único. Su meta es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Este autor indica que es como tomar una fotografía de lo que sucede.

### **3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Objetivos específicos	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
1. Identificar los niveles de incidencia de Síndrome de Burnout en los colaboradores del Juzgado Especializado de Cobros del II Circuito Judicial de San José a través de la aplicación de la escala de Burnout de Maslach.	Síndrome de Burnout	Morales & Hidalgo (2015) indica que es una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal	<p>Agotamiento Emocional: Representado por estrés individual básico, la persona experimenta una sensación de agotamiento de energía o de sus recursos emocionales, sentimientos de estar sobre exigidos y sin herramientas emocionales y físicas.</p> <p>Despersonalización: Disminución de la calidad de las funciones que realiza el trabajador, el sujeto desarrolla actitudes y sentimientos negativos hacia las personas que reciben el servicio, apatía</p>	Despersonalización, agotamiento emocional y realización personal	<p>Agotamiento Emocional: esta dimensión se encuentra evaluada en el instrumento mediante las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.</p> <p>Despersonalización : esta dimensión se encuentra evaluada mediante las preguntas 5, 10, 11, 15, 22.</p> <p>Realización personal: mediante las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, y 21 se evalúa esta dimensión en el</p>	Inventario de Burnout de Maslach.

			<p>por varios aspectos de su trabajo o un despego del idealismo y una deshumanización por sus roles laborales.</p> <p>Falta de realización personal: en esta dimensión. Se experimenta sentimientos de incompetencia, carencia de logros y reducción en la productividad laboral, falta de apoyo por parte de compañeros y jefatura y carencia de oportunidades que favorezcan el desarrollo profesional incrementa la</p>		instrumento utilizado.	
--	--	--	--	--	------------------------	--

			insatisfacción laboral del individuo			
2. Identificar los niveles de calidad de vida laboral en los colaboradores del Juzgado Especializado de Cobro del II Circuito Judicial de San José a través de la aplicación del Cuestionario CVP- 35.	Calidad de Vida Laboral	Durán (2020) afirma que la Calidad de Vida Laboral es la combinación de necesidades y percepciones acerca de su empresa y las condiciones de ambiente cotidiano y de trabajo. La percepción favorable de apoyo y promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, y el sentirse respaldado y cuidado por la	Apoyo directivo: Relaciona la presencia de calidad de vida laboral con el apoyo tanto físico como emocional que reciben los colaboradores dentro de una institución por parte de sus directivos o jefaturas. Cargas de trabajo: es la percepción que tiene el trabajador sobre la demanda de trabajo en su área laboral, las cargas de trabajo como las tareas o actividades que habitualmente recaen sobre la	Apoyo directivo Cargas de Trabajo Motivación Intrínseca	Apoyo directivo: Se evalúa mediante las preguntas 2,3,4, 5, 10, 11, 14, 16, 20, 22, 23, 28 y 30 Cargas de trabajo: Se evalúa con las preguntas 1, 6,7, 8,17, 18,19, 21, 24, 25, 33 Motivación intrínseca: Se evalúa mediante las preguntas 9,12, 13, 15, 26, 27, 29, 31, 32, 35 Calidad de Vida Profesional global percibida: Pregunta 34	CVP- 35

		<p>organización, contar con las condiciones óptimas que faciliten la realización de las labores, la necesidad de satisfacer los deseos y expectativas personales, además de la necesidad de mantener buenas relaciones personales</p>	<p>persona colaboradora, bajo esta definición, se debe evaluar para identificar la calidad de vida laboral la existencia de conflicto entre trabajadores, la incomodidad física de la persona en el área de trabajo, si el trabajador por estar cumpliendo sus labores le falta tiempo para disfrutar de su vida personal, no contar con el tiempo necesario para cumplir con sus labores dentro de las jornadas establecidas y aunado a esto vivir en constante presión por cumplirlas con calidad.</p>			
--	--	---	--	--	--	--

			Motivación intrínseca: Es como la persona realiza sus labores por placer y satisfacción que experimenta al hacerlas. la motivación intrínseca se define como el grado en que los sentimientos del empleado varían en función de la calidad auto percibida de su rendimiento.			
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia, 2020

### **3.7 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recopilación de datos se solicitó permiso de las jefaturas respectivas del Juzgado en estudio. Posteriormente se distribuyó por medio de correo electrónico el enlace que permitía el acceso a los instrumentos implementados en la plataforma de formularios de Google a los funcionarios del Juzgado Especializado de Cobros del Segundo Circuito Judicial de San José. Los formularios estuvieron habilitados durante un mes, al final de este se contó con 104 respuestas. No hubo valores perdidos, dado que todas las preguntas eran de respuesta obligatoria.

La base de datos fue descargada de Google, procesada en Microsoft Excel y en el paquete estadístico de código abierto PSPP (versión 1. 2. 0 – g0fb4db). En este programa se llevaron a cabo los análisis de confiabilidad, análisis descriptivos, comparaciones de medias y pruebas de correlación de Pearson.

### **3. 8 ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS**

La organización de los datos inició cuando el instrumento enviado por el enlace electrónico fue contestado. Las respuestas a las preguntas fueron almacenadas automáticamente en una base de datos de Microsoft Excel y exportadas posteriormente al programa PSPP (versión 1. 2. 0 – g0fb4db) para realizar los análisis correspondientes.

### **3. 9 ANÁLISIS DE DATOS**

Para el análisis de datos se utilizó el programa PSPP (versión 1. 2. 0 – g0fb4db). Se solicitaron estadísticos de tendencia central, dispersión y forma, así como distribuciones de frecuencia para las variables según su nivel de medición. Asimismo, se realizaron comparaciones de promedios para cada variable sociodemográfica, así como análisis de

correlación entre las dimensiones de la escala del inventario de Maslach y el cuestionario CVP- 35. Finalmente se efectuaron análisis de T de student para identificar si había diferencias significativas en la escala CVP-35 de calidad de vida entre aquellos sujetos que cumplieron los criterios de burnout y aquellos que no.

## **CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

#### 4. 1 Resultados descriptivos de burnout

A continuación, se muestra el comportamiento general de los resultados de las subescalas del MBI, según el análisis estadístico descriptivo. Este análisis se elaboró tomando en consideración los estadísticos de tendencia central (media y mediana), dispersión (desviación estándar y coeficiente de varianza) y forma (asimetría y curtosis). Los principales resultados arrojados se presentan en la tabla N° 7.

*Tabla N° 7*

*Estadísticos descriptivos del MBI en la muestra estudiada (n= 104)*

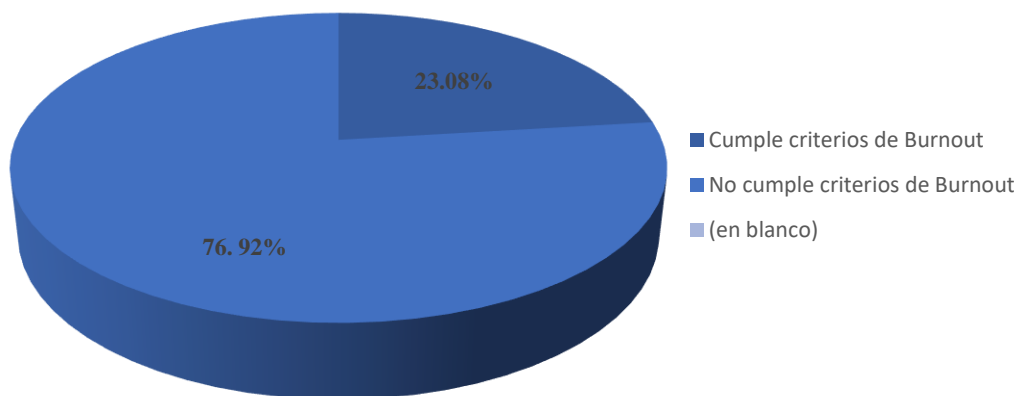
	<b>n</b>	<b>M</b>	<b>D. T</b>	<b>Coef. De variación</b>	<b>Asimetría</b>	<b>Curtosis</b>
<b>AE</b>	104	23.58	13.69	58.07	0.19	-1.00
<b>DE</b>	104	10.23	7.27	71.10	0.18	-1.04
<b>RP</b>	104	29.68	11.13	37.51	-0.57	-0.17

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La información presentada en la tabla anterior muestra que las medidas de dispersión tuvieron un comportamiento de forma diferente entre sí, en donde la subescala de Realización Personal mostró la varianza menor de 37. 51, y la subescala de Agotamiento Emocional es la que presenta mayor varianza en comparación con las otras dos subescalas. En términos generales, se puede observar que hubo una variación relativamente alta entre las respuestas de los sujetos en las tres subescalas.

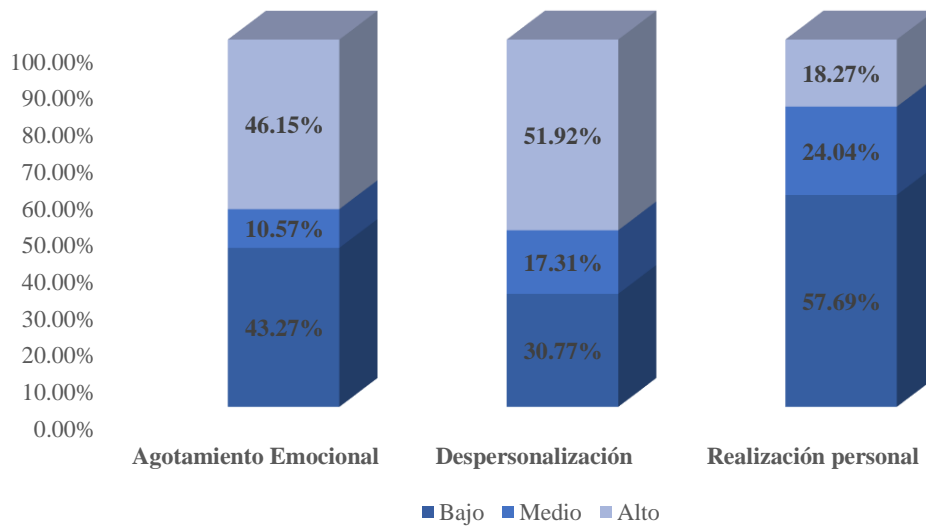
De acuerdo con los criterios para que un sujeto presente Burnout en la escala MBI, el mismo debe puntuar dentro del rango alto en las subescalas de Agotamiento Emocional y de Despersonalización y en el rango bajo en la subescala de Realización Personal; únicamente cumpliendo estos tres requisitos los participantes cumplían los criterios de

burnout. Propiamente en el caso de esta investigación, los resultados obtenidos en la aplicación del MBI fueron los siguientes: el 76.92% de los sujetos encuestados no cumplió con los criterios de burnout, mientras que el 23.08% sí cumplió con los criterios establecidos por el MBI, tal y como se observa en la figura N° 7.



*Figura N° 7 Diagnóstico de Burnout, n= 104 Fuente: Elaboración propia, 2020.*

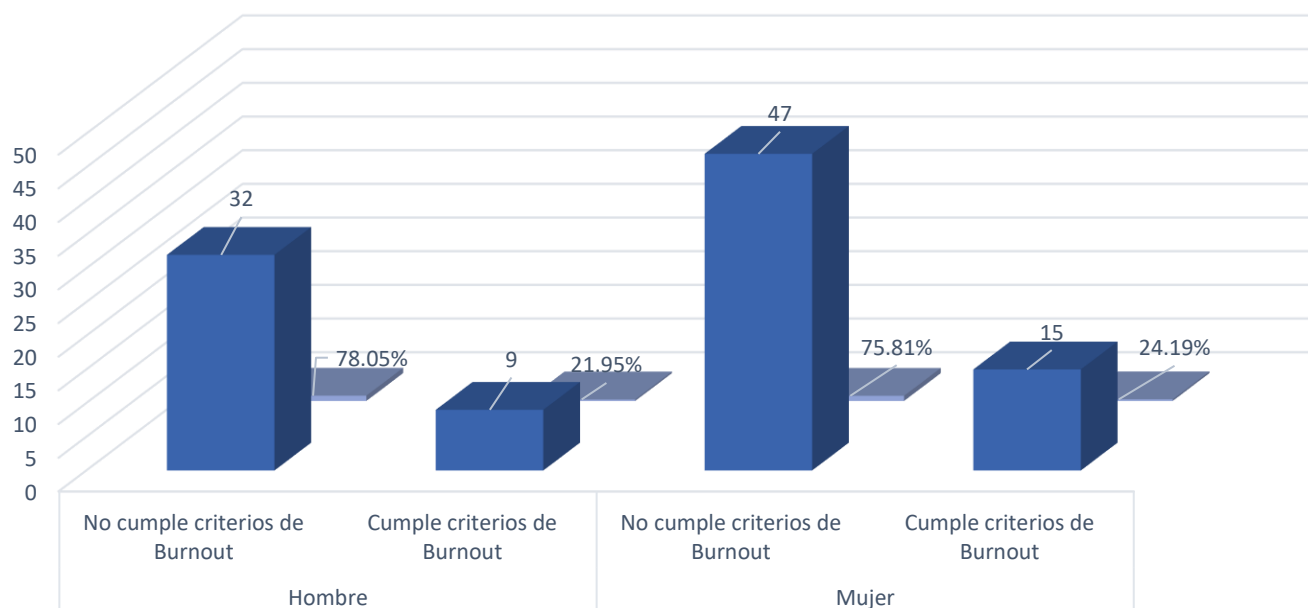
Los resultados que se observan en la figura N° 7 hacen referencia a los valores obtenidos en las tres subescalas que evalúa el MBI: Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP). Propiamente en las tres subescalas, los resultados fueron los siguientes: 51.92% (n= 54) puntuó con niveles altos en D, en la subescala de AE un 46.15% (n= 48) puntuó alto; por otra parte, un 57.69% (n= 60) de los participantes puntuaron bajo en RP.



*Figura N° 8 Porcentaje de casos de acuerdo a la baremación de las subescalas MBI (n= 104).*

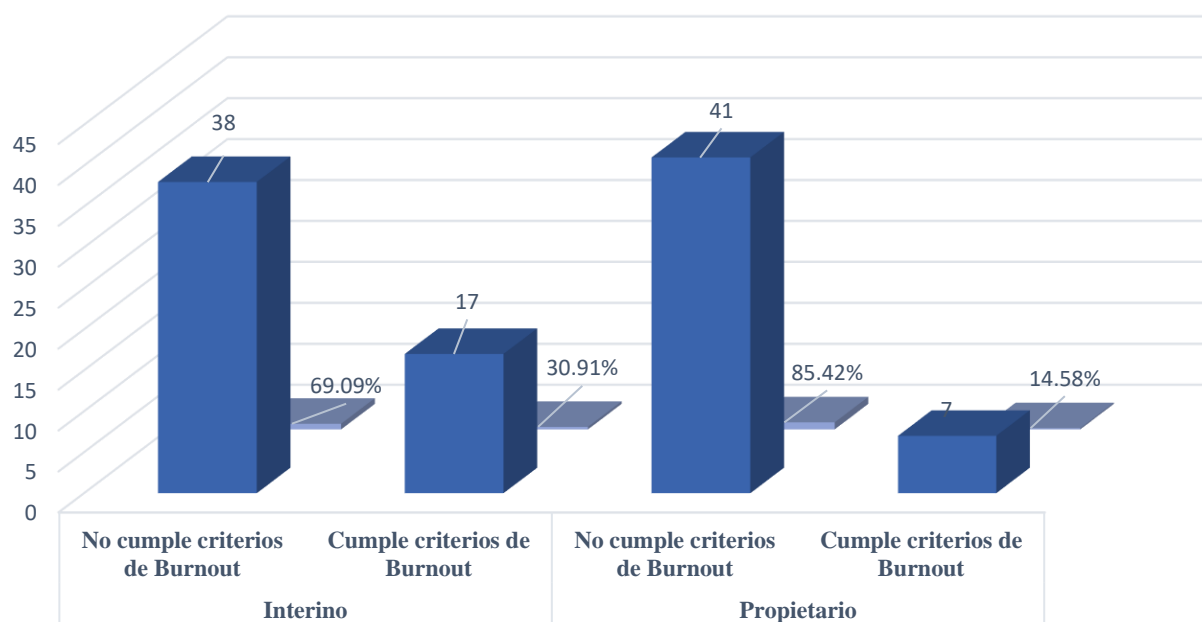
*Fuente: Elaboración propia, 2020.*

A continuación, se describen algunos resultados obtenidos en la escala MBI al dividir la muestra de acuerdo con diferentes variables sociodemográficas. En la figura N° 9 se aprecia que el grupo conformado por mujeres es el que presentó una mayor cantidad de casos que cumplieron con los criterios de burnout, un total de 24.19% (n = 15) frente a los hombres que fue de un 21.95% (n = 9).



*Figura N° 9 Porcentaje de casos que cumplieron los criterios de Burnout del MBI según sexo (n= 104). Fuente: Elaboración propia, 2020.*

En la variable de condición de puesto se identificaron datos relevantes para este estudio, ya que de 55 casos que indicaron ser interinos, el 30.91% (n= 17) de los sujetos cumplieron con los criterios de burnout, mientras que de 48 sujetos que mencionaron ser propietarios, el 14.58% (n= 7) cumplieron los criterios, es decir, que los interinos doblaron el porcentaje de casos respecto a los propietarios. Lo mencionado anteriormente se puede observar con mayor claridad en la figura N° 10.



*Figura N° 10 Diagnóstico de Burnout según condición de puesto. (n= 104). Fuente: Elaboración propia, 2020.*

En la tabla N° 8 se puede apreciar que, en relación con la variable tipo de puesto, los sujetos que cumplieron con mayores casos de presencia de burnout fueron los técnicos judiciales, ya que de 75 personas que indicaron tener este tipo de puesto, el 25.33% cumplieron con los criterios de burnout, por su parte, los coordinadores judiciales, representados por 15 sujetos, cumplieron los criterios en un 13.33%.

*Tabla N° 8*  
*Diagnóstico de burnout según tipo de puesto*

		<b>n</b>	<b>Porcentaje</b>
Juez	No cumple con criterios de Burnout	10	76.92%
	Cumple con criterios de Burnout	3	23.08%
Coordinador	No cumple con criterios de Burnout	13	86.67%
	Cumple con criterios de Burnout	2	13.33%
Técnico judicial	No cumple con criterios de Burnout	56	74.67%
	Cumple con criterios de Burnout	19	25.33%

Fuente: Elaboración propia, 2020

En cuanto a las otras variables sociodemográficas que se tomaron en cuenta para la elaboración de esta investigación, no evidenciaron resultados significativos en cuanto a diferencias entre grupo, estos son: rango de edad, escolaridad y años de laborar para el Juzgado de Cobro. En la tabla N° 9 se presenta un resumen de los rangos que puntuaron más altos en la variable sociodemográfica según cada subescala del MBI.

Con estos resultados se pretende establecer el perfil sociodemográfico típico que presentó mayor vulnerabilidad de sufrir burnout en la población estudiada. En la Tabla N° 9 se observa que de forma repetitiva las mujeres, las edades de 25 años a menos de 35 años, la población casada o en unión libre, con universidad completa y con tres a menos de 10 años de laborar para el Juzgado (excepto en la subescala de AE) son los que puntuaron más alto en el cumplimiento de los criterios de burnout.

Tabla N° 9

*Resumen de puntuaciones altas de las variables sociodemográficas según cada subescala del MBI. (n= 104)*

<b>Dimensión</b>	<b>Sexo</b>	<b>Edad</b>	<b>Estado Civil</b>	<b>Escolaridad</b>	<b>Años de Laborar</b>
<b>AE</b>	Mujer	25 años a menos de 35 años	Casado o Unión Libre	Universidad Completa	De 10 a menos de 15 años
	46.77%	56.67%	25%	24.04%	17.31%
<b>DE</b>	Mujer	25 años a menos de 35 años	Casado o Unión Libre	Universidad Completa	De 3 a menos de 10 años
	27.88%	19.23%	28.85%	28.85%	20.19%
<b>RP</b>	Mujer	25 años a menos de 35 años	Casado u Unión libre	Universidad Completa	De 3 a menos de 10 años
	35.58%	15.38%	35.58%	30.77%	21.15%

Fuente: Elaboración propia, 2020.

## 4. 2 Resultados descriptivos de Calidad de Vida Laboral

En el siguiente apartado se presenta el comportamiento general de los resultados del CVP-35 tomando en cuenta sus subescalas: Apoyo Directivo, Cargas de Trabajo, Motivación Intrínseca y Calidad de Vida General, de acuerdo con el análisis estadístico descriptivo. Este análisis se elaboró tomando en consideración los estadísticos de tendencia central (media y mediana), dispersión (desviación estándar, coeficiente de varianza) y forma (asimetría y curtosis). Los principales resultados arrojados se presentan en la tabla N° 10.

Tabla N° 10.

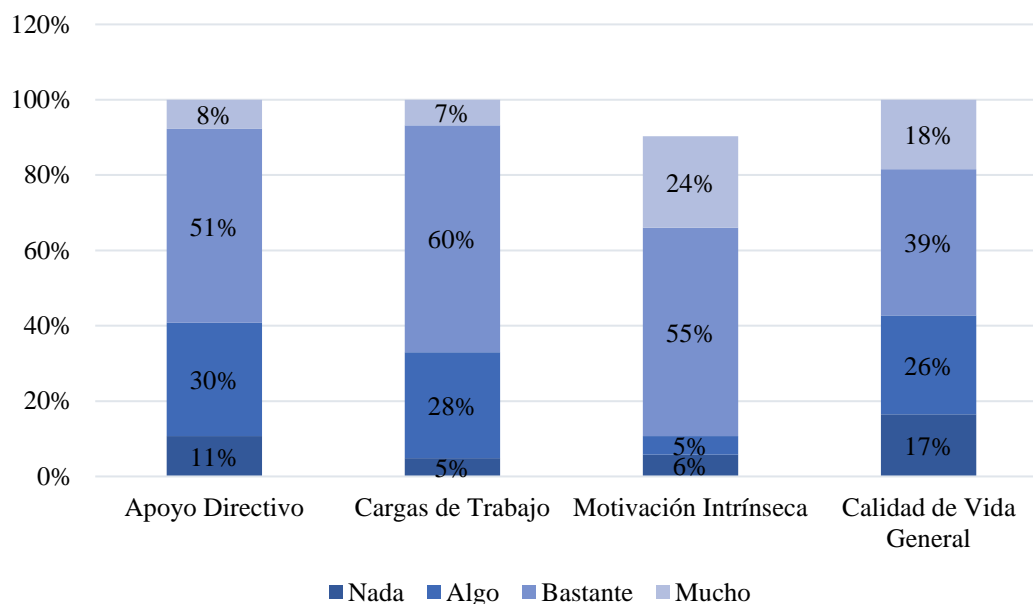
*Estadísticos descriptivos del CVP- 35 en la muestra estudiada. (n= 103)*

	<b>N</b>	<b>M</b>	<b>D. T</b>	<b>Coef. De variación</b>	<b>Asimetría (e. t)</b>	<b>Curtosis (e. t)</b>
<b>Apoyo Directivo</b>	103	5.70	2.16	37.94	-0.35	-0.85
<b>Cargas de trabajo</b>	103	6.16	1.91	31.04	-0.69	-0.16
<b>Motivación Intrínseca</b>	103	6.99	2.03	28.95	-1.05	0.48
<b>Calidad de vida general</b>	103	5.84	2,79	47.90	-0.23	-1.23

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Como se pueden observar las medidas de dispersión tuvieron un comportamiento de forma diferente entre sí, en donde la subescala de Calidad de Vida General fue la que mostró la varianza mayor y la subescala de Motivación Intrínseca es la que presenta menor varianza en comparación con las otras subescalas. A grandes rasgos, se puede observar que hubo una variación media entre las respuestas obtenidas de los sujetos en las cuatro subescalas.

En la figura N° 11 se muestran los resultados obtenidos en las subescalas de Apoyo Directivo, Cargas de Trabajo, Motivación Intrínseca y Calidad de Vida General, las cuales permiten identificar los niveles de calidad de vida laboral en la población estudiada. Como se explicó en la metodología, para las subescalas se tomó en cuenta la baremación establecida para el instrumento del CVP- 35 de acuerdo con el autor de esta, de manera tal que los resultados se pudieron catalogar en cuatro niveles: nada, algo, bastante o mucho.



*Figura N° 11 . Porcentaje de casos de acuerdo con la baremación de las subescalas del CVP-*

*35Fuente: Elaboración propia, 2020*

En lo que respecta a los resultados indicados anteriormente, el 51% puntuó bastante y el 8% mucho, en la subescala de Apoyo Directivo. Según el fundamento teórico expuesto en este estudio, estos resultados indican que los sujetos encuestados refirieron percibir un adecuado apoyo por parte de sus jefaturas.

En la subescala de Cargas de Trabajo se mostraron los siguientes resultados: el 7% de los sujetos puntuaron mucho y el 60% bastante, concluyendo que el 67% de las personas encuestadas indicaron estar experimentando altas demandas laborales en sus jornadas diarias.

En el caso de la subescala de Motivación Intrínseca, los datos indicaron que el 55% de los sujetos encuestados puntuaron bastante y el 24% puntuaron mucho. Determinando que el 79% de las personas participantes indicaron contar con una adecuada motivación a la hora de realizar sus labores diarias. Esto conlleva, a que más de la mitad de la población

encuestadas (57%) presentara resultados favorables en la subescala de Calidad de Vida General.

En relación con los datos obtenidos para el CVP- 35, según las variables sociodemográficas, a continuación, se presentan los principales resultados. En cuanto a la variable de sexo, se identificó que, de 62 mujeres encuestadas, un 62.90% (n= 39) indicó “bastante” en la subescala de cargas de trabajo y un 9.68% (n= 6) indicaron percibir “muchas”, para tener un total del 72.58% mujeres que refieren tener altas cargas laborales; respecto a 41 hombres encuestados, en donde el 56.10% (n= 23) percibieron “bastantes” en la subescala anteriormente dicha y un 2.44% (n= 1) “muchas”.

Para la subescala de Apoyo Directivo, del total de mujeres (n= 62) y de hombres (n=41) encuestados, refirieron tener un adecuado apoyo por parte de su jefatura un 61.29% de las mujeres, quienes puntuaron “bastante/ mucho” y un 56.1% los hombres en esos mismos rangos. En cuanto a esta variable, son muy pocos los sujetos que indicaron tener “nada” de apoyo de sus jefaturas, ya que las puntuaciones fueron de 9.68% de las mujeres y un 12.20% de los hombres.

En cuanto a la subescala de motivación intrínseca, también las mujeres fueron las que puntuaron mayor en esta subescala en comparación con los hombres, ya que casi la mitad de la población femenina (49.51%) refirió encontrarse motivadas para realizar sus labores diarias.

En la subescala de Calidad de Vida General, son las mujeres las que indicaron contar con mejor calidad de vida respecto a los hombres, ya que un 33.01% de las mujeres puntuaron

“bastante o mucho” en esta subescala con respecto a un 24.27%. que puntuaron los hombres.

Por otra parte, en la variable de tipo de puesto se identificó que los Coordinadores Judiciales encuestados fueron los sujetos que puntuaron más alto en la subescala de Cargas de Trabajo, ya que de un total de 13 Jueces el 69.23% puntuaron “bastante” y el 7.69% “mucho”, en comparación con los Coordinadores Judiciales (n= 15) los cuales puntuaron un 66.67 % bastante y con los Técnicos Judiciales (n=75) donde se indicaron que el 57.33% puntuaron “bastante” y el 8% mucho. Lo mencionado anteriormente se puede observar con mayor claridad en la figura N 12.

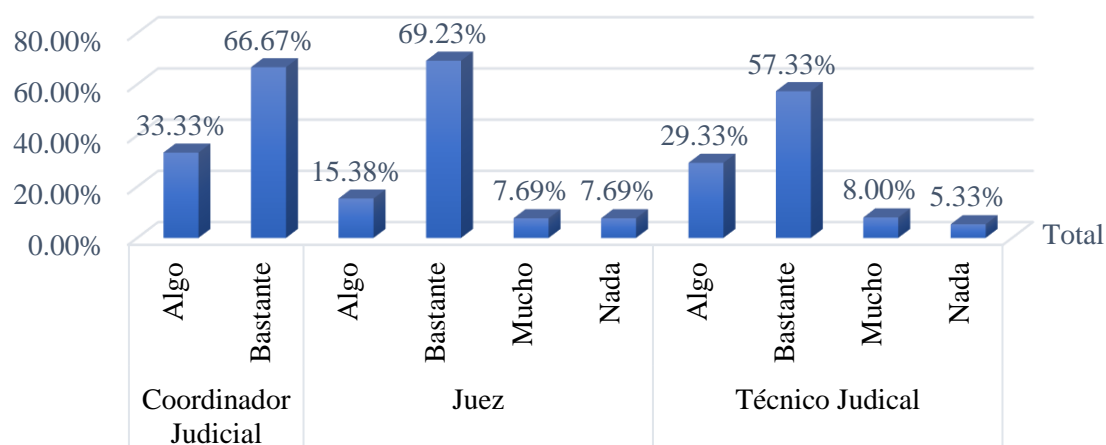


Figura N° 12 Porcentaje de cargas de trabajo según tipo de puesto (n= 103). Fuente: Elaboración propia, 2020.

Adicionalmente, también se identificó que los sujetos cuya condición de puesto es interina manifestaron tener más altas cargas de trabajo (37.86%) en comparación con los propietarios (29.12%). Sin embargo, son los interinos los que puntuaron porcentajes más altos en Apoyo Directivo (32.03%), motivación intrínseca (43.69%) y calidad de vida general (26.21%).

### 4.3 Correlaciones entre las dimensiones del IMB y CVP-35.

A continuación, en la tabla N° 11, se establece el grado de relación existente entre las dimensiones del Síndrome de Burnout obtenidas por el IMB y las puntuaciones obtenidas de las subescalas establecidas por el CVP-35.

*Tabla N° 11*

*Correlación de Pearson entre los resultados de las subescalas del IMB y CVP-35*

	<b>CVP-35: Apoyo Directivo</b>	<b>CVP-35: Cargas de Trabajo</b>	<b>CVP-35: Motivación Intrínseca</b>	<b>CVP-35: Calidad de vida laboral general</b>
MBI: Agotamiento Emocional	<b>-.25 *</b>	<b>.60 **</b>	-.10	<b>-.20 *</b>
MBI: Despersonalización	<b>-.24 *</b>	<b>.41 **</b>	<b>-.25 *</b>	<b>-.31 **</b>
MBI: Realización Personal	<b>.59 **</b>	.09	<b>.58 **</b>	<b>.51 **</b>

Fuente: Elaboración propia, 2020

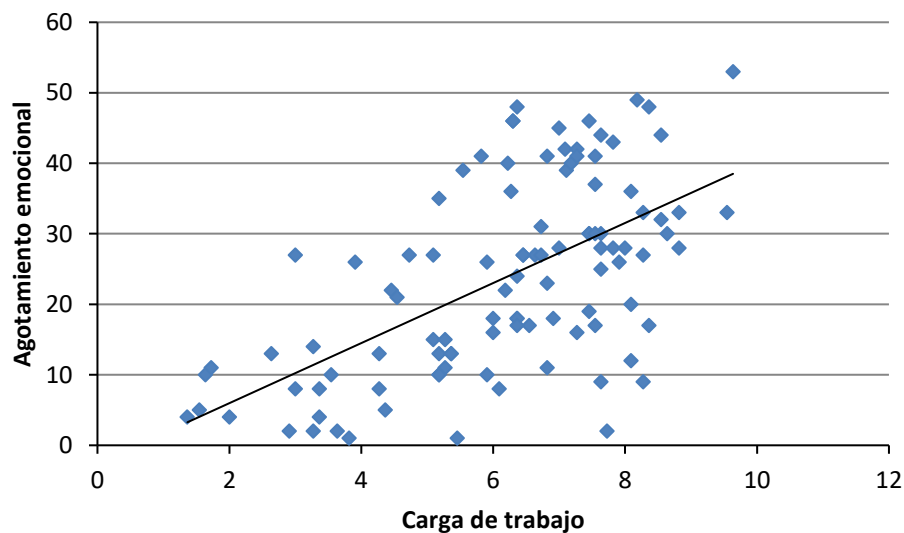
\* Correlación significativa para  $p \leq .05$

\*\* Correlación significativa para  $p \leq .001$

**Datos en negrita:** Correlaciones significativas según el análisis.

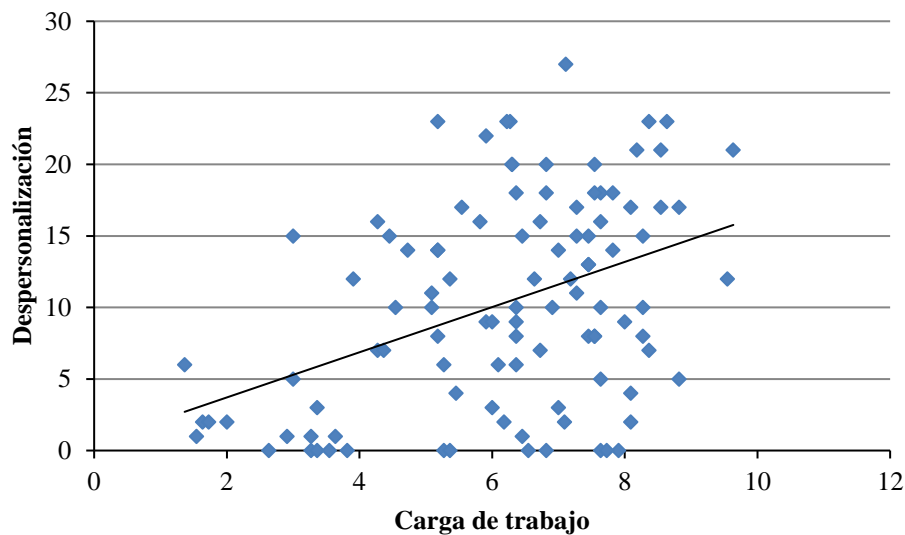
En modo general, según la información brindada en la tabla anterior, se puede determinar que la subescala de Cargas de Trabajo es la que mejor predice las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización.

Esto a raíz de la existencia de una correlación positiva, moderada, entre Cargas de Trabajo y Agotamiento Emocional ( $r = .60$ ) y entre Cargas de Trabajo y Despersonalización ( $r = .41$ ), lo que sugiere que el personal que percibe tener altas cargas de trabajo se encuentra vulnerable a presentar cansancio emocional, actitudes distantes y trato impersonal hacia la persona usuaria de los servicios del juzgado. En la figura N°13 se muestra la relación existente entre la subescala de carga de trabajo del CVP- 35 y la subescala de Agotamiento emocional del MBI.



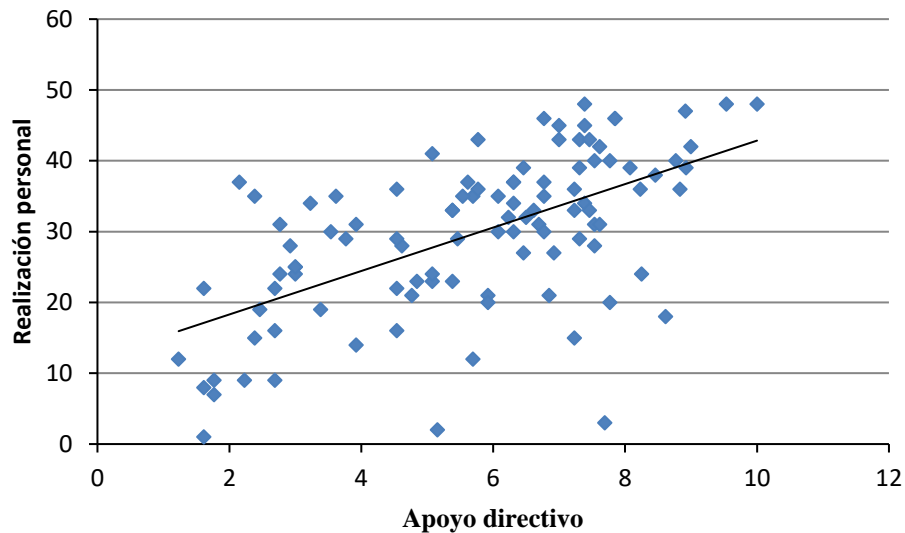
*Figura N° 13 Relación entre subescala de carga de trabajo y puntuación en la subescala de Agotamiento Emocional (n = 103). Fuente: Elaboración propia, 2020*

En la figura 14, se grafica la relación obtenida entre Carga de Trabajo y Despersonalización.



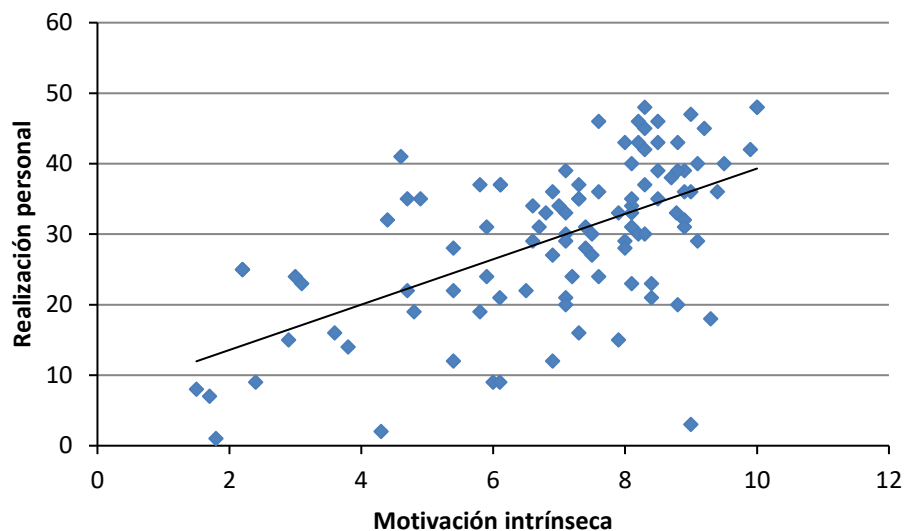
*Figura N° 14 Relación entre subescala de carga de trabajo y puntuación en la subescala de despersonalización (n = 103). Fuente: Elaboración propia, 2020.*

Además, la tabla N° 12 determina que las subescalas de Apoyo Directivo, Motivación Intrínseca y Calidad de Vida General, son las que mejor predicen la subescala de Realización Personal. Esto debido a la existencia de una relación positiva entre Apoyo Directivo y Realización Personal ( $r= .59$ ), lo que indica que entre más apoyo de la jefatura perciba el funcionario, mayor va a ser los sentimientos de motivación que se generen en el empleado para realizar sus labores. Esta relación se observa con mayor claridad en la figura N° 15

**Figura 1.**

*Figura N° 15 Relación entre subescala de apoyo directivo y puntuación en la subescala de realización personal (n = 103). Fuente: Elaboración propia, 2020.*

Además, existe una correlación positiva, moderada entre motivación intrínseca y realización personal ( $r = .58$ ); lo que sugiere, que entre mayor motivación perciba el funcionario, mayor va a ser la realización que tenga la persona en su trabajo. En la figura N° 16 se muestra la relación existente entre la subescala de motivación intrínseca del CVP-35 y la subescala de Realización personal del MBI.



*Figura N° 16 Relación entre la subescala de motivación intrínseca y la subescala de realización personal (n = 103). Fuente: Elaboración propia, 2020.*

Por último, se muestra una correlación positiva, moderada, entre Calidad de Vida General y Realización Personal ( $r = .51$ ), esto determina que la variable que mayor impacto tiene en la calidad de vida de un sujeto es la Realización Personal, En la figura N° 17 se muestra la relación existente entre las subescalas de calidad de vida general del CVP- 35 y la subescala de realización personal del IMB.

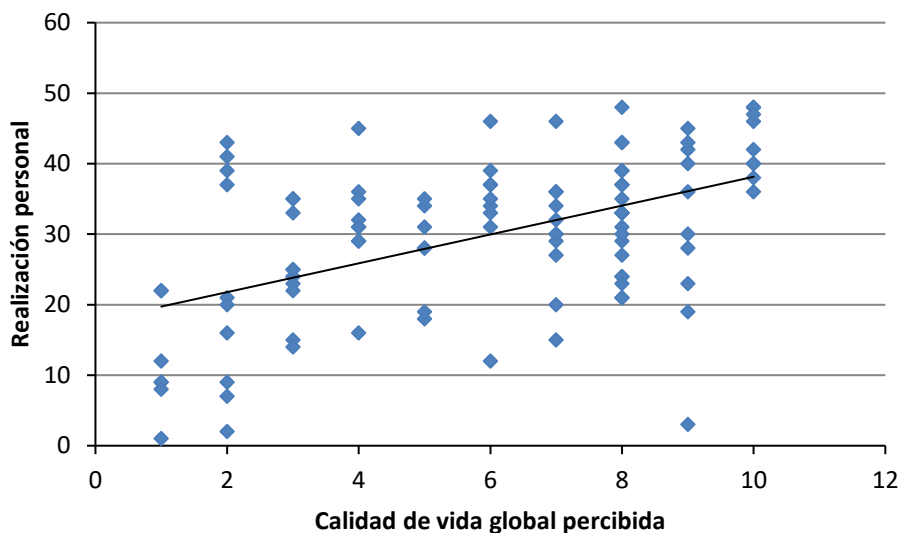


Figura N° 17 Relación entre la subescala calidad de vida global percibida y la sub escala de realización personal ( $n = 103$ ). Fuente: Elaboración propia, 2020.

#### 4. 4 Análisis de medias: Pruebas T de student

Posterior a realizar los análisis descriptivos, se efectuaron algunas pruebas de hipótesis para identificar si había diferencias estadísticamente significativas en aquellas variables sociodemográficas, donde hubo diferencias relevantes en los resultados de acuerdo con variables sociodemográficas, para ello se realizó un análisis de medias, utilizando el estadístico T de student.

Primeramente, se realizó el procedimiento de pruebas T para muestras independientes para comparar las medias de la variable de condición de puesto con respecto a el cumplimiento de criterios de burnout. La media para los grupos de interinos y propietarios obtenida para la variable de cumplimiento de los criterios de burnout fueron de 1.31 y 1.15 respectivamente. En primer lugar, se procedió a obtener el estadístico de la Prueba de Levene de igualdad de varianzas. El estadístico Levene para la variable de condición de

puesto fue de .000, en donde al ser menor a 0.05 no se asume igualdad de varianza en la variable antes mencionada.

En segundo lugar, una vez que se asumió la igualdad de varianza en los grupos de la variable de condición de puesto, se procedió a obtener el estadístico T para la igualdad de medias. La prueba T (t) para la condición de puesto fue de 2.01. Los grados de libertad (DF) obtenidos fueron de 99.36.

El nivel de Significancia Bilateral (Sig. Bil) fue de .047 (si la Sig. Bil. es mayor a 0.05 se concluye que hay compatibilidad entre la hipótesis de igualdad de medias poblacionales y la diferencia entre las medias de los grupos, mientras que si el Sig. Bil. es menor a 0.05 se concluye que no hay compatibilidad) por lo que se determina que no hay compatibilidad entre la hipótesis de igualdad de medias y la diferencia entre las medias de los grupos.

Además, se obtuvo el intervalo de confianza para la diferencia inferior y superior al 95%, el resultado arrojó un intervalo inferior de .00 y superior de .32.

De esta manera se puede concluir, que en la variable de cumplimientos de criterios de burnout hay diferencias significativas entre la condición de puesto, en donde los interinos son los que puntúan significativamente más que los propietarios en cumplimiento de los criterios de burnout.

Adicionalmente, se realizó una t student para grupos independientes con el fin de comparar las tres subescalas del CVP- 35 (apoyo directivo, cargas de trabajo, motivación intrínseca y calidad de vida general) con respecto a los grupos que cumplieron o no los criterios de burnout.

Se pudo concluir que, en las subescalas de Apoyo directivo ( $t= 2.95$ ,  $p= .004$ ), Cargas de trabajo ( $t= -3.92$ ,  $p= .000$ ) y Calidad de vida general ( $t= 2.32$ ,  $p= .022$ ) hay diferencias significativas entre las personas que cumplieron o no criterios de burnout. Por tanto, se afirma que aquellas personas que cumplieron los criterios de Burnout tendieron a su vez a presentar menor calidad de vida laboral en tres de las cuatro subescalas del CVP-35.

## **CAPITULO V: ANALISIS DE RESULTADOS**

El propósito de este estudio fue evaluar el Síndrome de Burnout y su relación con la calidad de vida laboral del personal judicial que labora en el Juzgado Especializado de Cobro del II Circuito Judicial de San José.

A lo largo de la historia varios autores especialistas del término burnout han identificado a los profesionales asistenciales, como la población que se encuentra más vulnerable a padecer este síndrome; siendo el ámbito médico y docente la población más relacionada con este padecimiento (Martínez, 1997). La muestra de esta investigación no tiene relación con profesiones asistenciales, ya que los sujetos que participaron en este estudio no trabajan directamente con la atención al público, sino que ejecutan sus labores en un escritorio, sin tener contacto directo con el usuario que requiere el servicio.

Sin embargo, los resultados indican que el 23.08% (n= 24) de la muestra cumple con los criterios establecidos del burnout, el cual es un porcentaje que generan una alerta importante para los funcionarios que laboran en el Juzgado de estudio y sus jefaturas. Según lo mencionado por Villa, Jiménez, Gutiérrez, Torvisco y Dienstmaier (2010), la presencia de burnout en más del 20% de una población se supone una alerta inmediata para la organización y se plantea la necesidad de realizar estudios futuros al respecto, que permitan dar a conocer los factores específicos que están generando el padecimiento.

En los resultados obtenidos se evidencia niveles altos en las subescalas de Despersonalización y Agotamiento Emocional. La teoría relacionada a este resultado determina que, al presentar estas subescalas con altas puntuaciones, el personal que labora para el Juzgado de Cobro está presentando signos de desgaste profesional, donde predomina el cansancio físico y psicológico, existiendo un distanciamiento emocional de las personas con sus compañeros de trabajo y se evidencia cierta actitud cínica en el

comportamiento diario de los funcionarios (Maslach y Jackson, 1982, citado por Fallas, 2015). Asimismo, en cuanto a la subescala de realización personal, hubo una tendencia a puntuaciones bajas, de acuerdo con la teoría, estos resultados indican que los empleados de este juzgado presentan una carencia de la percepción de eficacia en sus jornadas laborales y la atribución de que lo que se está haciendo no está sirviendo para algo positivo en el lugar de trabajo (Maslach y Jackson, 1982, citado por Fallas, 2015).

Los resultados obtenidos en este estudio difieren a los encontrados por Oviedo (2012), el cual ha sido de los únicos estudios realizados del burnout en el Poder Judicial (Juzgado Especializados de Violencia Domestica). En esta investigación no se manifestaron casos que cumplieran con los criterios de este padecimiento; sin embargo, ocho años después, se ha mostrado un aumento en la presencia de este riesgo laboral, por lo que se podría hipotetizar, que esta organización ha estado experimentando factores claves que pueden llegar a ser detonantes del síndrome, como por ejemplo condiciones laborales adversas, conflictos de roles, poco reconocimiento para sus labores, cargas de trabajo excesivas, entre otras. Cabe destacar, que el estudio de Oviedo (2012), no utilizó la escala de Burnout de Maslach, como sí se hizo en esta investigación.

Otro resultado obtenido, es el expuesto en la tabla N° 10, el cual presenta un perfil sociodemográfico típico que indica mayor vulnerabilidad de sufrir de burnout en la población estudiada, determinado por las puntuaciones más altas en las subescalas de AE y DE y más bajas en la subescala de RP. De forma repetitiva las mujeres, las edades de 25 años a menos de 35 años, la población casada o en unión libre, con universidad completa y con tres a menos de 10 años de laborar para el Juzgado (excepto en la subescala de AE) son los que formaron este perfil sociodemográfico.

Estos resultados concuerdan con lo que menciona Fallas (2015), donde indica que las mujeres se encuentran más propensas a desarrollar el Síndrome de Burnout ya que tienden a realizar dobles cargas de trabajo tanto a nivel personal como laboral.

Además, el factor edad va de la mano con la experiencia laboral, ya que la teoría menciona que las personas jóvenes e iniciando su experiencia profesional son más vulnerables a tener este padecimiento, porque cuentan con altas expectativas en su desarrollo profesional (Saborío et al, 2015). Aunado a esto, actualmente el Juzgado Especializado de Cobro cuenta con una población joven que tienen estudios universitarios completos, laborando como técnico judicial y no ejerciendo su profesión, por lo que se podría hipotetizar que este es un factor importante que origina el 23.08% de casos que cumplen con los criterios de burnout.

En cuanto a otras variables sociodemográficas, en la muestra existió una tendencia mayor de padecer burnout, en las personas que indican estar en condición de interinos. No existe actualmente fundamentación teórica específica que se relacione con esto, pero se puede hipotetizar que estos resultados son a raíz de que los interinos son la población que experimenta una mayor inestabilidad y estrés laboral por las condiciones de su puesto, ya que dependen de la demanda de nombramiento que presente el Juzgado.

Además, dentro de los resultados se evidenció una tendencia de que los sujetos cuyo puesto es de técnico Judicial, indicaron tener mayor vulnerabilidad de padecer burnout en comparación de los Coordinadores Judiciales y Jueces. No existe fundamentación teórica que respalde este resultado, pero se puede hipotetizar que al realizar los Técnicos Judiciales tanto labores administrativas como operacionales se producen altas demandas laborales en esta muestra estadística. Según Barrios et al (2012), los funcionarios que cuentan con

jornadas laborales ya establecidas que no son proporcionales con las cargas de trabajo impuestas, viven en constante presión por cumplirlas con calidad.

Además, los Técnicos Judiciales son los que cuentan con menos capacitación para el ejercicio de sus labores, y con menos privilegios económicos dentro de la institución.

En cuanto a los resultados de la Calidad de Vida Laboral, se encontró que un 59% de los participantes refirieron percibir un alto apoyo directivo, lo cual según Sosa et al (2010) determina que la población estudiada percibe contar con un adecuado apoyo tanto físico como emocional de sus directivos; además, este resultado podría indicar el interés por parte de la jefatura, para que los empleados cuenten con calidad de vida y el fomento de una comunicación asertiva dentro de la organización.

En relación con la motivación intrínseca, la población también presentó resultados favorablemente altos para esta subescala, lo cual según Zarate (2006) propicia la existencia de sentimientos de satisfacción y placer al realizar sus actividades diarias en el trabajo, además Sosa et al (2010) establece que esta subescala indica que la organización cuenta con un adecuado apoyo entre compañeros durante las jornadas laborales.

En consecuencia, a lo mencionado en los párrafos anteriores, al contar con altos niveles de Apoyo Directivo y Motivación Intrínseca, se obtuvieron resultados favorables en la subescala de Calidad de Vida General ya que un 57% de la población indican percibir una adecuada calidad de vida laboral.

En cuanto a los datos conclusivos en relación con las variables sociodemográficas, se obtuvo que las mujeres son las que perciben mayores cargas de trabajo, respecto a los hombres. Además, las mujeres son las que también indicaron percibir mayor apoyo

directivo y motivación intrínseca. Por otra parte, los Jueces y los que su condición de puesto es de interinos, indicaron percibir mayores cargas de trabajo en relación con los coordinadores y técnicos judiciales y con respecto a la condición de puesto con los propietarios.

A su vez, con la aplicación de correlaciones de Pearson, se identificó que la subescala de Cargas de Trabajo es la que mejor predice las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización y las subescalas de Apoyo Directivo, Motivación Intrínseca y Calidad de Vida General son las subescalas que mejor predicen la Realización Personal, esto producto de que los resultados obtenidos de estas correlaciones son datos estadísticamente significativos.

Estos resultados concuerdan en su mayoría con los identificados por Caballero et al (2006) en donde se identificaron correlaciones estadísticamente significativas entre Agotamiento Emocional y Cargas de trabajo, entre Motivación Intrínseca y Agotamiento Emocional y entre Motivación Intrínseca y Realización Personal.

Por último, se aplicó Pruebas T Student para variables independientes donde se determinó que existe una diferencia estadísticamente significativa en la variable de cumplimiento de criterios de burnout con respecto a la condición de puesto, lo que establece que los sujetos cuyo puesto es de interinos se presentaron más vulnerables a cumplir con criterios de burnout.

Además, se obtuvo una relación significativa de las tres subescalas del CVP- 35, con respecto a los grupos que cumplieron o no con los criterios de burnout.

En conclusión, de acuerdo con el objetivo general planteado en esta investigación, se puede identificar que aquellas personas que cumplen con los criterios de burnout sí evidencian mayor afectación en la percepción de su calidad de vida laboral: son sujetos que perciben tener altas cargas de trabajo, menor apoyo directivo y una calidad de vida general percibida menor.

En este sentido, como lo apunta Garcés de Los Fayos (2003), no existen aspectos claros que permitan identificar las causas del síndrome, ya que, según este autor, existe cierta polémica en cuanto a dilucidar qué tipo de variables son las que están causando el burnout: si son las de tipo organizacional, ambiental, de personalidad o una confluencia de todas ellas. Sin embargo, en relación con lo mencionando en párrafos anteriores, en el caso de los funcionarios del Juzgado de Cobros se identifica que las altas cargas de trabajo son las que presentan una mayor afectación en la presencia del síndrome de burnout.

## **CAPITULO VI: CONCLUSIONES**

A continuación, se exponen las principales conclusiones de este estudio, que se obtuvieron después de un análisis integral de los datos obtenidos de la muestra, el orden de las conclusiones se expone en relación con los objetivos propuestos en la investigación:

Se determinó como objetivo principal analizar la incidencia del Síndrome de Burnout y su impacto en la calidad de vida laboral del personal colaborador del Juzgado Especializado de Cobro del II Circuito Judicial de San José. De acuerdo con la revisión bibliográfica realizada, son pocos los estudios que se han realizado en Costa Rica para determinar la evidencia del síndrome de desgaste en personal jurídico de nuestro país, los cuales han contado con muestras pequeñas y han arrojado porcentajes que van desde el 20% al 70%, de presencia del burnout, arrojando números de alerta para las diversas organizaciones, (Saborío et al, 2015).

En cuanto a la muestra de estudio, se identifica que el 23.08% (n=24), cumple con los criterios establecidos del burnout, como se indica en el párrafo anterior, este porcentaje funciona como alerta para la institución estudiada ya que Villa et al (2010), menciona que la presencia de burnout en un porcentaje mayor al 20%, plantea la necesidad de realizar estudios futuros que permitan identificar los factores específicos que funcionan como generadores del padecimiento ya que se tiene una población que como indica Rodríguez, Guevara y Viramontes (2017), muestras signos de estar “quemado” y estar propensos a fracasar en su intento para alcázar sus metas laborales.

Se planteo como objetivo específico, identificar los niveles de Burnout en el Juzgado estudiado, en cuanto a las subescalas del IMB, la muestra identifica puntuaciones altas en las subescalas de despersonalización y agotamiento laboral y puntuaciones bajas en la subescala de realización personal.

Con respecto a las variables sociodemográficas y su relación con las dimensiones del MBI, las mujeres tienden a ser más vulnerables que los hombres a padecer este síndrome, así como las personas que cuentan con universidad completa, que se encuentran casados o en unión libre, con 25 a menos de 35 años y del 3 a 10 años de laboral para el Poder Judicial.

En cuanto a la condición de puesto, se mostró que existe una tendencia de que los interinos presentan mayor vulnerabilidad a padecer burnout en relación con los sujetos cuya condición es de propietarios. Además, se mostró una tendencia en los técnicos judiciales de padecer el Síndrome en relación con jueces y coordinadores judiciales.

En relación con el segundo objetivo específico planteado, el cual era identificar los niveles de calidad de vida laboral en el juzgado, se encontró que los sujetos encuestados presentaron una tendencia en altas puntuaciones en Apoyo directivo, cargas de trabajo, motivación intrínseca y calidad de vida general. Lo que indica que a pesar de que los individuos presentan altas cargas de trabajo, perciben alto apoyo directivo, motivación intrínseca y presencia de calidad de vida general que funcionan como factores protectores para los funcionarios del Juzgado de Cobro.

Por último, el tercer objetivo específico, pretendía identificar la relación entre los resultados de los niveles de burnout y los niveles de calidad de vida laboral del Juzgado. En cuanto a esto, identificó que la subescala de Cargas de Trabajo es la que mejor predice las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización y las subescalas de Apoyo Directivo, Motivación Intrínseca y Calidad de Vida General son las subescalas que mejor predicen la subescala Realización Personal.

Además, se comprobó una diferencia estadísticamente significativa en la variable de cumplimiento de criterios de burnout con respecto a la condición de puesto, lo que establece que los sujetos cuyo puesto es de interinos están más vulnerables a cumplir con criterios de burnout. Además, se obtuvo una relación significativa de las tres subescalas del CVP- 35, con respecto a los grupos que cumplieron o no con los criterios de burnout.

Además, las personas que cumplen con los criterios de burnout sí evidencian mayor afectación en la percepción de su calidad de vida laboral: son sujetos que perciben tener altas cargas de trabajo, menor apoyo directivo y una calidad de vida general percibida menor, por lo que se concluye que los funcionarios del Juzgado de Cobros se identifican que las altas cargas de trabajo son las que presentan una mayor afectación en la presencia del síndrome de burnout, y que dicha diferencia, es estadísticamente significativa.

## **VII: RECOMENDACIONES**

A partir de los hallazgos encontrados en esta investigación, es importante plantear algunas recomendaciones:

A futuras investigaciones:

- Es importante que se reconozca la problemática de burnout como un riesgo psicosocial en el Poder Judicial, para promover estudios que repliquen la presente investigación y sigan otro tipo de lineamiento de investigación, como rasgos de personalidad, estilos de vida, afectación en la calidad de vida, entre otros. Además, que se profundice con un estudio explicativo y de corte cualitativo, con la finalidad de ahondar más en las causas que están ocasionando altos niveles de AE y D y bajos niveles de RP.
- Para futuras investigaciones en esta área, sería complementario realizar abordajes con metodologías cualitativas como por ejemplo entrevistas a profundidad, grupos focales ya que favorecería analizar puntos relevantes como actitudes, estrategias de afrontamiento y sentimientos específicos relacionados con el trabajo.
- Es necesario que las instancias del Poder Judicial fortalezcan los programas relacionados con la prevención del burnout realizando más investigaciones en esta línea, pero en bajo diferentes enfoques.

Enfocadas a la Universidad:

- Direccionar estudios bajo la psicología laboral, con el fin de promover la construcción de un nuevo conocimiento a través del método científico.
- Dar continuidad a los estudios sobre el Síndrome de Burnout en los Trabajos Finales de Investigación, con la finalidad de poder identificar la prevalencia de este

en otros grupos ocupacionales, dado que, es poco lo que se ha investigado en el país a respecto.

- Mayor orientación en la capacitación del estudiante para la obtención de información fiable y su interpretación.
- Incentivar al estudiante de la carrera de Psicología a realizar esta metodología de investigación para lograr obtener estudios confiables destinando recursos a la formación académica con una visión integral que favorezcan la construcción del conocimiento.

De intereses profesional.

- Debe de incentivar a los funcionarios del Juzgado de Cobro y al Poder Judicial como tal, el desarrollo de programas relacionados con la promoción de la salud tanto física como mental, así como ambientes laborales saludables, libres de abuso laborales ya que serían un mecanismo preventivo y amortiguador del estrés laboral.
- Es necesario realizar una reestructuración en cuanto a las cargas laborales que lleva día a día so funcionarios judiciales ya que se evidenciaron altas demandas laborales y realizar una equiparación de estas entre cada miembro del juzgado.
- Se debe analizar la viabilidad institucional de realizar procesos psicoterapéuticos tanto individuales como grupales para prevenir la aparición del síndrome y el tratamiento de las personas que ya lo padecen.
- Se propone desde el punto de vista organizacional, realizar rotaciones regulares que favorezcan la movilidad de las personas dentro de la organización para así evitar que se incrementen los casos que padecen de burnout en juzgado.

- Se debe de realizar por parte de las autoridades institucionales, el establecimiento de adecuados sistemas de reclutamiento, administración del capital humano, planteamientos de metas claras dentro del juzgado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, E., Fernández, L. (1991). El Síndrome de " Burnout" o el desgaste profesional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría.*, 11(39), 257-265. Recuperado de <http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>.
- Atalaya, M. (2001). "El estrés laboral y su influencia en el trabajo". *Industrial Data.* 4 (2): 25-36. Recuperado de <https://doi.org/10.15381/idata.v4i2.6754>.
- Atance, J., (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revista española de salud pública*, 71, 293-303. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v71n3/burnout.pdf>.
- Ayuso, J. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y burnout. *Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)*. Recuperado de <https://doi.org/10.35362/rie3932575><http://www.rieoei.org/deloslectores/1341Ayuso.pdf>.
- Bandura, A. (1997) "Self - Efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change Psychological". *Review psychological*, p.191-215.
- Barrios, S., Arechabala, M., Valenzuela, V. (2012). Relación entre carga laboral y burnout en enfermeras de unidades de diálisis. *Enfermería Nefrológica*, 15(1), 46-55. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/enfro/v15n1/revision.pdf>.

- Buunk, B., Hoorens, V. (1992). Social support and stress: The role of social comparison and social exchange processes. *British Journal of Clinical Psychology*, 31(4), 445-457. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.2044-8260.1992.tb01018.x>.
- Carvajal, K. (2018). *Estudio comparativo sobre los factores de riesgo de Burnout e los oficiales de la Fuerza Pública en el Gran Área Metropolitana y una población de control*. (Trabajo de fin de grado). Recuperado de <http://13.65.82.242:8080/xmlui/handle/cenit/961>.
- Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S., & Cañas, J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de administración sanitaria*, 6(23), 143-160. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6719461>.
- Castillo, S. (2001). El síndrome de " Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14. Recuperado de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es).
- Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V. & Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones Investigaciones Publicadas. *INVENIO*. 15 (29). 67- 80. Recuperado por <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4203321>.
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*. 1 (1). 71- 83. Recuperado de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/285>.

Estela, L., Jiménez, C., Landeo J., Tomateo, J. & Vega, J. (2010). Prevalencia de síndrome de burnout en alumnos del séptimo año de medicina de una universidad privada de Lima, Perú. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 73(4), 147-156. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3720/372036932004.pdf>.

Fabián, L. & Smith, R. (2018). *Síndrome de burnout y calidad de vida profesional del personal que laboran en violencia familiar en el Servicio de Atención Urgente del MIMP, Lima 2016*. (Trabajo final de grado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12701/Lob%C3%B3n\\_FRS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12701/Lob%C3%B3n_FRS.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Fernández, A., Jiménez, E., Casado, M., (2007). Calidad de vida profesional de los profesionales de enfermería en atención primaria de Soria. *Biblioteca Lascasas*, 3(1), 1-31. Recuperado de <http://mail.index-f.com/lascasas/documentos/lc0213.pdf>.

Fernández, A., Jiménez, E., Casado, M., (2007). Calidad de vida profesional de los profesionales de enfermería en atención primaria de Soria. *Biblioteca Lascasas*, 3(1), 1-31. Recuperado de <http://mail.index-f.com/lascasas/documentos/lc0213.pdf>.

Flores, N., Jenaro, C., Cruz, M., Vega, V., & del Carmen Pérez, M. (2013). Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en profesionales de servicios sanitarios. *Pensando Psicología*, 9(16), 7-21. Recuperado de <http://www.pedagogiapucv.cl/wp-content/uploads/2016/08/Flores-Jenaro-Cruz-Vega-P%C3%A9rez-2013->

[S%C3%ADndrome-de-burnout-y-calidad-de-vida-laboral-en-servicios-de-servicios-sanitarios.pdf](#).

Forbes, R., (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4. Recuperado de [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf).

García I., Gálvez, M., & Rodríguez, A. (2009). Calidad de vida profesional y burnout en técnicos de drogodependencias: análisis comparativo con otros grupos profesionales. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 55(217), 12-26. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2009000400002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2009000400002).

González, P., Peiró, J. M., & Bravo, M. J. (1996). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá – Colombia. *Tratado de psicología del trabajo*, 2, 161-186. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/798/79845405005.pdf>.

Gracia, T. H., Varela, O. T., Zorrilla, D. N., & Olvera, A. L. (1986). El síndrome de burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. *Revista Electrónica de ICEA*, 5, 50-68. Recuperado de <https://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>.

Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., Suarez, J., (2006). Síndrome de Burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11 (4), 305- 309. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>.

- Jacales, R., & Eduardo, J. (2016). Burnout laboral; un malestar progresivo en académicos universitarios. (Trabajo de fin de grado). Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67538/TESIS%20FINAL%20BURNOUT%20LABORAL%20REVISADA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
- Leonardo, M., & Chocó, A. (2018). Calidad de vida profesional y Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Departamento de Medicina Interna del Hospital Roosevelt. *Revista Científica*, 27(2), 10-18. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6661873>.
- Matabanchoy, S., Calderón, G. & Betancourt, S. (2014). Aproximaciones a la reflexión sobre calidad de vida laboral. Psicología de las organizaciones y el trabajo, apuestas de investigación. *Cali: Editorial Buenaventura*, 447-450. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v19n3/0124-7107-reus-19-03-00330.pdf>.
- Molina, M., Moreno, M., (2012). Síndrome del burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, 3(137), 65-81. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/8419>.
- Monte, P. & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 15(2), 261-268. Recuperado de [https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF).
- Montero, M., Mora, G., Rivera, J. & Mora, R., (2013). Síndrome de Burnout en el personal del Hospital de la Mujer Adolfo Carit Eva en el año 2009. *Revista Médica de Costa*

- Rica y Centroamérica*, 70(606), 195-201. Recuperado por <https://www.medigraphic.com/pdfs/revmedcoscen/rmc-2013/rmc132b.pdf>.
- Moreno, B., Oliver, C. y Aragonés, A. (1990). El burnout: una forma específica de estrés laboral. *Manual de Psicología Clínica Aplicada*. Madrid: Siglo XXI. Recuperado de [https://www.infogerontologia.com/documents/burnout/articulos\\_uam/burnout\\_forma\\_estreslab.pdf](https://www.infogerontologia.com/documents/burnout/articulos_uam/burnout_forma_estreslab.pdf)
- Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, O. P. (2006). *Guía sobre el síndrome del quemado (Burnout)*. Comisión ejecutiva confederal de UGT. Recuperado de [http://navarra.ugt.org/salud\\_laboral/archivos/201212/burnout-gui769a.pdf?1](http://navarra.ugt.org/salud_laboral/archivos/201212/burnout-gui769a.pdf?1).
- Oviedo Soto, V. (2012). *Evaluación del síndrome de burnout y su relación con los estilos de vida del personal judicial que labora en los juzgados especializados en violencia doméstica de Costa Rica*. (Tesis de fin de grado).
- Pedraza, I., Torres, F., Chávez, E. & Shaikh, I., Gómez, J. & Vega, E., (2017). Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes psicológicos*, 17(1), 87-105. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/12153>.
- Picado, M. Fallas, M. (, (2015). *Prevalencia del Síndrome de Burnout y uso de técnicas de afrontamiento en asistentes y residentes de la especialidad en medicina de emergencias de los Hospitales Nacionales de Adultos en el año 2014*. (Trabajo final de grado). Recuperado de <http://13.65.82.242:8080/xmlui/handle/cenit/1164>.
- Saborío, Morales, L., & Hidalgo, Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Recuperado de

[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).

- Solano, M., Madrigal, M., (2006). “Burnout” en médicos: aproximaciones teóricas y algunos diagnósticos diferenciales. *Revista medicina legal de Costa Rica*, 23 (2), 137- 153. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v23n2/3477.pdf>.
- Solf, A. (2006). Motivación Intrínseca Laboral y su relación con las variables de personalidad Orientación a la Meta y Tesón. Persona: *Revista de la Facultad de Psicología*, (9), 111-126.
- Sosa, O., Cheverría, S. & Rodríguez, E. (2010). Calidad de vida profesional del personal de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 18(3), 153-58. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2010/eim103f.pdf>.
- Torres, A. Segurado, A., & Tomás, E. Agulló, E., (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=806>.
- Victoria, M., & Eloisa, M. (2016). Propiedades psicométricas del inventario de burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo.

## ANEXOS

### INSTRUMENTO

Cuestionario sociodemográfico

<b>Sexo</b>	Masculino	Femenino					
<b>Edad</b>	18 años a menos de 25 años.	25 años a menos de 30 años.	25 años a menos de 35 años.	35 años a menos de 40 años.	40 años a menos de 45 años.	45 años a menos de 50 años.	50 años o más.
<b>Estado civil</b>	Soltero	Casado o Unión Libre	Viudo	Divorciado			
<b>Escolaridad</b>	Universidad incompleta	Universidad Completa					
<b>Años de laborar para el Poder Judicial</b>	Menos de un año	De un año a menos de dos años	De tres años a diez años	Mas de once años			
<b>Puesto que desempeña</b>	Juez	Coordinador Judicial	Técnico Judicial				
<b>Condición del puesto</b>	Interino	Propietario					

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados: 0= NUNCA. 1=ALGUNAS VECES AL AÑO. 2= UNA VEZ AL MES 3= ALGUNAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= ALGUNAS VECES A LA SEMANA. 6= DIARIAMENTE

Por favor, señale el número que considera más adecuado, para completar las oraciones





34. Calidad de vida de mi trabajo										
35. Apoyo de los compañeros (si tiene responsabilidad )										

NOTA: «nada» (valores 1 y 2); «algo» (valores 3, 4 y 5); «bastante» (valores 6, 7 y 8) y «mucho» (valores 9 y 10)

## DECLARACIÓN JURADA

Yo Ricla María López Barrantes, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 112670465 egresado de la carrera de Psicología de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: "Síndrome de Burnout y su relación con la calidad de vida laboral de los funcionarios del Juzgado de Cobro del II Circuito Judicial de San José", es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 27 días del mes de Abril del año dos mil 2020.



Firma del estudiante  
Cédula

San José, 27 de abril del 2020

Señores:

Universidad Hispanoamericana

Estimados Señores:

Por este medio confirmo que la estudiante Paola María López Barrantes, con número de identificación 112670965 autora del trabajo de graduación titulado "Síndrome de Burnout y su relación con la calidad de vida laboral en colaboradores del Juzgado Especializado de Cobro del II Circuito Judicial de San José" (Tesis para optar por grado de Licenciatura), ha presentado las solicitudes de adendas correspondientes, doy visto bueno para que la estudiante pueda proceder con la matrícula correspondiente de la modalidad de graduación.

Atentamente,

JOSE  
DAVID  
SOTO  
HERNANDEZ  
EZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por JOSE DAVID SOTO HERNANDEZ (FIRMA)  
Fecha: 2020.06.22 12:33:36 -06'00'

Lic. Jose David Soto Hernández

Ced. 112490662

San José, 19 de junio del 2020

Señores

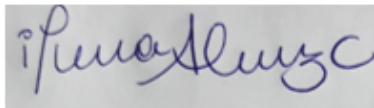
Departamento de servicios estudiantiles

Universidad Hispanoamericana

Presente

Por este medio, yo Inti Alvarez Castro, en mi calidad de lectora de la tesis "Síndrome de Burnout y su relación con la calidad de vida laboral en colaboradores del Juzgado Especializado de Cobro del II Circuito Judicial de San José.", de la estudiante Paola María López Barrantes, cédula 1 1267 0965, doy mi consentimiento para la defensa.

Sin más por el momento, se despide



Inti Alvarez Castro

Cedula 111460718

Código 9361

**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, 08 julio 2020

Señores:  
Universidad Hispanoamericana  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Paola Lopez Barrantes con número de identificación 01-1327-0300 autor (a) del trabajo de graduación titulado "Síndrome de Burnout" y su relación con la calidad de vida laboral de los funcionarios del Juzgado Especializado de Cobro del Segundo Circuito Judicial de San José, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar por el título de Licenciada en Psicología; SI 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.º 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,



01-1267-0965

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.