

**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS
Y ARTES DE CHIAPAS**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT EN
TRABAJADORES DE LA OFICIALÍA
MAYOR DEL ESTADO GOBIERNO DE
CHIAPAS.**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA

KEYLA IVETH LARA HERNÁNDEZ

GEMA BERENICE MACIAS CALVO

DIRECTOR DE TESIS

DR. MARTÍN DE JESÚS OVALLE SOSA



Tuxtla Gutiérrez Chiapas.

01 Abril 2025



Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas
Dirección de Servicios Escolares
Departamento de Certificación Escolar
Autorización de impresión



Tuxtla Gutiérrez, Chiapas
25 de marzo del 2025

C. Keyla Iveth Lara Hernández
Pasante del Programa Educativo de Psicología

Realizado el análisis y revisión correspondiente a su trabajo recepcional denominado "Síndrome de Burnout en trabajadores de la Oficialía Mayor del Estado Gobierno de Chiapas" en la modalidad de Tesis.

Nos permitimos hacer de su conocimiento que esta Comisión Revisora considera que dicho documento reúne los requisitos y méritos necesarios para que proceda a la impresión correspondiente, y de esta manera se encuentre en condiciones de proceder con el trámite que le permita sustentar su examen profesional.

ATENTAMENTE

Revisores

Mtra. Carolina Ríos Pérez

Mtra. Mariana Miceli Serrano

Dr. José Luis Hernández Gordillo

Firmas:



Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas
Dirección de Servicios Escolares
Departamento de Certificación Escolar
Autorización de impresión



Tuxtla Gutiérrez, Chiapas
25 de marzo del 2025

C. Gema Berenice Macias Calvo
Pasante del Programa Educativo de Psicología

Realizado el análisis y revisión correspondiente a su trabajo recepcional denominado "Síndrome de Burnout en trabajadores de la Oficialía Mayor del Estado Gobierno de Chiapas" en la modalidad de Tesis.

Nos permitimos hacer de su conocimiento que esta Comisión Revisora considera que dicho documento reúne los requisitos y méritos necesarios para que proceda a la impresión correspondiente, y de esta manera se encuentre en condiciones de proceder con el trámite que le permita sustentar su examen profesional.

ATENTAMENTE

Revisores

Mtra. Carolina Ríos Pérez

Mtra. Mariana Miceli Serrano

Dr. José Luis Hernández Gordillo

Firmas:

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi más profundo agradecimiento al director de la presente investigación, el Dr. Martin de Jesús Ovalle Sosa por el apoyo brindado que contribuyeron en este proceso. Por la comprensión, la paciencia y sobre todo por siempre respetar mis ideas, orientándome correctamente. Agradezco también a mis revisores por el tiempo que dedicaron a revisar mi trabajo y a terminar mi proceso.

Gracias a Dios por siempre darme la fortaleza de seguir adelante y llenarme siempre de bendiciones.

No hay palabras suficientes para agradecer por el amor y el apoyo a mis padres que desde el primer día han estado conmigo, este logro académico es un reflejo del duro trabajo y esfuerzo que han invertido para brindarme una educación sólida. A mi padre Omar Fredi por brindarme los recursos necesarios, y estar a mi lado apoyándome quien me enseñó que el trabajo duro y la perseverancia son el camino al éxito. A mi madre María Edith por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanzas y amor que me ayudaron a seguir mi buen camino.

Finalmente, a mi incondicional por darme su cariño y apoyo, ayudándome con mis trabajos y desempeñar el papel de un paciente, por estar ahí en días cargados de trabajo dándome ánimos y nunca dejarme sola en este proceso.

Primeramente, dedico este logro a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza, llenándome de sabiduría, fe y perseverancia para superar cada desafío.

A mis padres, Walter Lara y Fanny Hernández, quienes me dieron el don de los sueños y la capacidad de hacerlos realidad con su amor, apoyo y su esfuerzo constante, han sido mi mayor inspiración para alcanzar este sueño. Gracias por impulsarme siempre a seguir adelante e iluminarme en los momentos de dudas.

A mi hermana Kathia Lara que, a lo largo de nuestras vidas entrelazadas, ha sido mi constante, mi confidente y mi cómplice durante el camino. En cada desafío y triunfo, tu apoyo inquebrantable ha sido mi mayor fortaleza. Hoy te doy las gracias por ser mi compañera de vida, por las risas compartidas y forjar nuestro lazo indestructible.

Y finalmente a Fernando Sánchez, que con su compañía y amor en mi vida han sido fundamentales para llegar hasta aquí. Gracias por ser mi soporte en los días complicados, brindarme seguridad, confianza y determinación para seguir adelante.

Con todo mi corazón, les dedico mi triunfo.

ÍNDICE

Agradecimiento	Págs
Introducción	
Objetivo general	
Objetivos específicos	

CAPÍTULO I: ESTRÉS LABORAL

1.1 ¿Qué es el Estrés Laboral?	10
1.2 Causas del Estrés Laboral	11
1.2.1 Causas Ambientales	11
1.2.2 Causas Organizacionales	11
1.3 Consecuencias del Estrés Laboral.	12
1.3.1 Consecuencias a Nivel Individual	12
1.3.2 Consecuencias a Nivel Organizacional	13
1.4 Medidas de Prevención del Estrés Laboral	13
1.4.1 Prevención a nivel Individual	13
1.4.2 Prevención a Nivel Organizacional	14
1.5 Técnicas de Afrontamiento del Estrés Laboral	15
1.5.1 Técnicas a Nivel Individual	15
1.5.2 Técnica a Nivel Organizacional	16

CAPÍTULO II: SÍNDROME DE BURNOUT

2.1 ¿Qué es el Síndrome de Burnout?	18
2.2 Componentes del Síndrome de Burnout	18
2.2.1 Cansancio Emocional.	19
2.2.2 Despersonalización	20
2.2.3 Realización Personal	20

2.3 Causas del Síndrome de Burnout	20
2.3.1 Nivel Individual	20
2.3.2 Causas a Nivel Organizacional	21
2.4 Consecuencias del Síndrome de Burnout	21
2.4.1 Consecuencia a Nivel Individual	21
2.4.2 Consecuencia a Nivel Organizacional	21
2.5 Medidas de Prevención y Control del Síndrome de Burnout.	22
2.5.1 Medidas de Prevención	22
2.5.2 Control de Síndrome de Burnout.	23
2.6 Estudios del Síndrome de Burnout en Instituciones Públicas.	24
2.6.1 Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú	24
2.6.2 Burnout en médicos de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo	25
2.6.3 Prevalencia De Burnout En Auditores Gubernamentales De México, Perspectiva De Género.	26

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Hipótesis y Variables	27
3.1.1 Hipótesis	27
3.1.2 Variables	27
3.2 Tipo de Estudio.	28
3. 3 Población	28
3.4 Muestra	29
3.5 Instrumento	29
3.6 Procedimiento.	29

CAPÍTULO IV: DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

4.1 Datos Sociodemográficos	30
4.2 Resultados Generales	33
4.2.1 Factores del Síndrome de Burnout en General.	33
4.3 Resultados Por Áreas	35
4.3.1 Síndrome De Burnout Por Áreas De La Organización.	35
4.3.2 Factores Del Síndrome De Burnout Por Áreas De La Organización	36

Conclusiones y Recomendaciones

Referencias Bibliográficas.

INTRODUCCIÓN.

El estrés es el conjunto de reacciones físicas y mentales que las personas sufren cuando se ven sometidas a diversos factores externos que superan la capacidad para enfrentarse a ello. Todas las personas experimentan estrés y a veces puede ser abrumador con el riesgo de desarrollar trastorno de ansiedad. Las personas tienen un cierto grado de estrés, tratándose de una respuesta natural a las amenazas y a otros estímulos. Es la forma en que reaccionamos al estrés lo que marca el modo en que afecta a nuestro bienestar.

El estrés laboral se produce cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades o las necesidades del trabajador e influye en el rendimiento. Por lo tanto, es considerado una reacción o respuesta psicológica ante situaciones demandantes que exceden los recursos laborales y personales las cuales no se tiene control para hacerles frente y generan consecuencias en la salud de los trabajadores.

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), “México ocupa el primer lugar en el mundo en términos de estrés laboral, por arriba de países como China (73%) y Estados Unidos (59 %), con jornadas laborales más largas y menos días de vacaciones al año que otros países”.

El síndrome de “Burnout”, también llamado síndrome “de estar quemado” es la fase avanzada del estrés laboral y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario integrado por actitudes y sentimientos negativos para las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, este se manifiesta a través de un estado de agotamiento físico y mental que se prolonga en el tiempo y llega a alterar la personalidad y autoestima del trabajador. Es un proceso en el que el trabajador sufre una pérdida del interés por sus tareas y va desarrollando una reacción psicológica negativa en su ocupación laboral.

(Malakh-Pines, Aronson y Kafry, 1981). Según Caputo (1991), “El burnout es un síndrome derivado de la falta de capacidad del trabajador para afrontar demandas laborales o personales”. Maslach y Jackson (1981) definen el burnout como un “Síndrome de agotamiento emocional y

cinismo que ocurre con frecuencia entre individuos que realizan su trabajo en contacto con personas”.

Se ha observado que los trabajadores, presentan un comportamiento inadecuado al momento de realizar sus actividades laborales e impide tener un buen desempeño reduciendo claramente su compromiso hacia el trabajo. Esto se manifiesta en sus relaciones con el ámbito laboral, ya sea entre compañeros, clientes, usuarios o con las personas que se interaccionan, ya que son los que perciben este cambio de actitud junto con sus familiares y su entorno social.

Debido a las altas demandas del mercado, las empresas exigen a sus empleados mayor productividad generando más tiempo de trabajo, intensidad y presión, muchos trabajadores no saben cómo enfrentar esta situación y experimentan una profunda falta de realización profesional que puede comenzar a desvincularse emocionalmente de sus responsabilidades laborales, sin darse cuenta este estrés laboral se convierte en el síndrome de burnout lo que afecta no solo su vida laboral, sino que también familiar, cotidiana y la manera de relacionarse con otras personas, de esta forma se considera el síndrome como una situación importante para promover la salud y prevenir el síndrome de burnout. La presente investigación está dirigida para conocer la prevalencia del síndrome de burnout en las Oficinas de la Oficialía Mayor del Estado Gobierno de Chiapas. Los motivos para realizarse tienen que ver con la problemática que se presenta con frecuencia en los trabajadores, en su rendimiento laboral, agotamiento, distanciamiento con el trabajo, pensamientos negativos y sentimientos de frustración e ineficacia.

En este marco se plantea la siguiente pregunta ¿Los trabajadores de la Oficialía Mayor del Estado Gobierno de Chiapas presentan el síndrome de burnout?

OBJETIVO GENERAL

Determinar si los trabajadores de la Oficialía Mayor del Estado Gobierno de Chiapas presentan el Síndrome de Burnout.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores en las diferentes áreas que conforman la Oficialía Mayor del Estado Gobierno de Chiapas.
- Identificar el nivel de Cansancio Emocional que presentan los integrantes de la Oficialía Mayor del Estado Gobierno de Chiapas.
- Identificar el Nivel de Despersonalización que presentan los integrantes de la Oficialía Mayor del Estado Gobierno de Chiapas.
- Identificar el Nivel de Realización personal que presentan los integrantes de la Oficialía Mayor del Estado Gobierno de Chiapas.

CAPÍTULO I: ESTRÉS LABORAL

1.1 ¿Qué es el Estrés Laboral?

El estrés laboral es una de las principales exposiciones a riesgos psicosociales. Es un problema que afecta a los trabajadores de las organizaciones que cumplen grandes jornadas de trabajo llevando labores extra a sus hogares, por lo tanto, el rendimiento y productividad poco a poco va en disminución. “Según la Organización Mundial de la Salud (OMS). El estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima.”

El estrés laboral normalmente se da en el entorno de trabajo cuando está bajo presión o el ambiente es tenso. Por lo tanto, genera preocupación ante las consecuencias de no poder cumplir un objetivo o demanda. “Según Lazarus y Folkman el estrés en el trabajo es el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, evaluado por el trabajador como abrumador, de modo que excede sus propios recursos y daña su bienestar y su salud”

De acuerdo con “la Organización internacional del trabajo (OIT), el estrés laboral es la reacción que puede tener un trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar las situaciones de trabajo”. Esta situación se agrava cuando el trabajador siente que no recibe el suficiente apoyo de sus supervisores y compañeros de trabajo, cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

1.2 Causas del Estrés Laboral

El estrés laboral siempre se presenta en diferentes ámbitos de nuestra vida cotidiana llegando a adoptar estrategias y hábitos que nos ayuden a manejar las presiones del entorno. Incluso si lo que se realiza sea algo que nos guste, en ocasiones se puede sentir ese estrés.

1.2.1 Causas Ambientales

- El cambio de gobierno y de personal administrativo puede causar estrés por nuevos cambios
- El cambio de clima afecta el desarrollo de los trabajos.
- Fenómenos naturales
- Manifestaciones fuera de la institución.

1.2.2 Causas Organizacionales

El estrés en el lugar de trabajo puede ser causado por una amplia serie de factores:

- **Carga de trabajo:** Esto puede incluir trabajar muchas horas, tener pocos descansos o manejar una carga de trabajo muy pesada.
- **Funciones en el trabajo:** no tiene un papel definido en el trabajo, si tiene demasiadas funciones o si tiene que responder a más de una persona.
- **Problemas con su jefe o compañeros de trabajo:** son fuentes comunes de estrés.
- **Condiciones físicas:** Un trabajo que es físicamente extenuante o peligroso puede ser estresante. También lo puede ser trabajar en un empleo que lo expone a ruidos fuertes, contaminación o químicos tóxicos.
- **Miedo por su futuro:** Usted puede sentir estrés si está preocupado por despidos o si no está avanzando en su carrera.

- **Disposición del ambiente físico:** Las características de la construcción y el mobiliario influyen en la sensación de exigencia que experimenta una persona.
- Cuando los roles de los empleados no están bien definidos o acordes a sus capacidades.

1.3 Consecuencias del Estrés Laboral.

Las consecuencias del estrés laboral tienen un impacto global, afectando tanto al individuo como a la organización.

1.3.1 Consecuencias a Nivel Individual

- **Físicas**

Puede haber consecuencias en la salud física del trabajador o trabajadora como Músculos contraídos, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, llanto, apretar las mandíbulas Malestar estomacal, fatiga, infecciones, palpitaciones, respiración agitada, aumento de la presión sanguínea, agotamiento, mayor riesgo de obesidad y de problemas cardiovasculares, deterioro en la memoria, problemas de sueño.

- **Psicológicas**

Aparecen alteraciones emocionales, alteraciones cognitivas o de pensamiento y cambios en el comportamiento. Estos síntomas de estrés laboral pueden llegar a dar lugar a trastornos psicológicos como ansiedad y depresión. Según Wiegel, Sattler, Göritz y Diewald: Los trabajadores/as que padecen estrés laboral pueden tener comportamientos que dificultan y perjudiquen sus relaciones interpersonales al mostrarse irritados/as, suspicaces e incluso agresivos/as. A veces tienden a aislarse y con frecuencia sus conductas pueden deteriorar sus relaciones e incluso a llegar a perder figuras importantes de apoyo.

- **Conductuales**

Disminución de la productividad, cometer errores, reportarse enfermo, dificultades en el habla, risa nerviosa, trato brusco en las relaciones sociales, aumento del consumo de tabaco, consumo de alcohol y otras sustancias.

1.3.2 Consecuencias a Nivel Organizacional

El estrés laboral puede afectar a la disminución del rendimiento laboral, productividad, pérdida de eficiencia a bajos niveles de satisfacción laboral y menor dedicación al trabajo, lo que puede desembocar en intenciones de abandono del puesto. Las empresas pueden sufrir un impacto negativo cuando sus trabajadores experimentan burnout laboral. La falta de motivación y compromiso, combinada con un aumento en los conflictos internos, puede afectar la moral del equipo y la cohesión organizativa. Estas situaciones pueden llevar a una alta tasa de rotación del personal, la disminución de la productividad o un ambiente laboral tóxico, lo que ocasiona un aumento de costos asociados a la pérdida del talento y el aumento del ausentismo. Además, la reputación de la empresa también puede sufrir si se percibe como un lugar de trabajo que no valora el bienestar de sus colaboradores.

1.4 Medidas de Prevención del Estrés Laboral

La prevención del estrés laboral es importante para la salud de los trabajadores y para el ambiente laboral se pueden tomar medidas tanto por parte de los empleados como por parte de la empresa.

1.4.1 Prevención a nivel Individual

Se pueden aprender a implementar actividades y acciones de autocuidado que se vuelvan parte del día a día, como, por ejemplo:

- **Comer sano:** El estrés puede influir negativamente en la alimentación, reduciendo la sensación de apetito o por el contrario aumentándole.
- **Hacer ejercicio:** Ejercicio físico y estrés guardan una relación inversamente proporcional. El ejercicio físico es un método efectivo y saludable para combatir el estrés.

- **Dialogar:** Intentar potenciar las buenas relaciones con los compañeros de trabajo o con tus superiores. Intentar comunicarse y trasladar las opiniones de una manera comunicativa. Intentar resolver los conflictos que se pueda tener con otras personas mediante el diálogo.
- **Realizar actividades placenteras para manejar el estrés:** Al igual que hemos dicho que con el ejercicio físico se segrega serotonina (hormona del placer), también lo hacemos realizando actividades que nos resultan satisfactorias.
- **Aprender nuevas técnicas para relajarse:** Hay muchas corrientes que te enseñan a vivir el momento, a saborearlo y a disfrutarlo.
- **Evitar el alcohol o tabaco:** maten de lado el alcohol o el tabaco ya que pueden aumentar los niveles de estrés.

1.4.2 Prevención a Nivel Organizacional

La forma en que se manifiesta el estrés laboral varía de un trabajador a otro y dependen de la etapa en que se encuentren para prevenir a Nivel organizacional se puede hacer lo siguiente:

- **Gestionar el tiempo de manera eficaz:** Una correcta organización del tiempo es la mejor manera de prevenir el estrés.
- **No superar los límites de la exigencia:** Ser exigentes con uno mismo puede ser algo positivo que puede llevarnos a la superación, pero también puede provocar efectos negativos
- **Pedir ayuda a un profesional:** Entre los profesionales que se ocupan de este tipo de problemas está el médico de familia y los psicólogos.

1.5 Técnicas de Afrontamiento del Estrés Laboral

1.5.1 Técnicas a Nivel Individual

- **Control de respiración:** Una buena respiración es la base de la relajación, ya que la respiración, como método directo para equilibrar cualquier problema de estrés o de desarreglo psicosomático; permite equilibrar cualquier problema de estrés o depresivo. Saber respirar bien profundamente de forma continuada y rítmica ayuda a conseguir que desaparezcan las tensiones diarias más habituales, producidas por el trabajo o las relaciones personales. Buena prueba de ello es que en cualquier momento de angustia o de temor incontrolado, de forma inconsciente, se acelera nuestro ritmo respiratorio y, en muchos casos, dejamos escapar profundos suspiros, aplicando un desahogo a nuestros pulmones ya que respirar bien aporta más y mejor oxígeno a la sangre.
- **Relajación Mental (Meditación):** La práctica de la meditación estimula cambios fisiológicos de gran valor para el organismo. Pretenden que la persona sea capaz de desarrollar sistemáticamente una serie de actividades (perceptivas y/o conductuales) que le permitan concentrar su atención en esas actividades y desconectar de la actividad mental cotidiana del individuo de aquello que puede resultar una fuente de estrés.
- **Biofeedback:** Esta es una técnica de intervención cognitiva para el control del estrés, pero busca efectos a nivel fisiológico. Su objetivo es dotar al individuo de capacidad de control voluntario sobre ciertas actividades y procesos de tipo biológico
- **Relajación física:** Las más utilizadas son la relajación progresiva de Jacobson y el entrenamiento autógeno de Schultz. Estas técnicas intentan aprovechar la conexión directa entre el cuerpo y la mente, de la existencia de una interdependencia entre la tensión psicológica y la tensión física o, dicho de otro modo, que no es posible estar relajado físicamente y tenso emocionalmente. Así, según las teorías que inspiran estas

técnicas, las personas pueden aprender a reducir sus niveles de tensión psicológica (emocional) a través de la relajación física aun cuando persista la situación que origina la tensión. Según Peiro y Salvador, 1993) "Si se relajan los músculos que han acumulado tensión (de origen) emocional, la mente se relajará también gracias a la reducción de la actividad del sistema nervioso autónomo"

La relajación es un estado del organismo de ausencia de tensión o activación con efectos beneficiosos para la salud a nivel fisiológico, conductual y subjetivo. La técnica de relajación de Jacobson consiste en adiestrar al individuo en la realización ejercicios físicos de contracción-relajación que le permitan tener conocimiento del estado de tensión de cada parte de su cuerpo y tener recursos para relajar dichas zonas cuando estén en tensión. La relajación es un estado en el que se eliminan efectos negativos de la respuesta fisiológica del estrés. Mediante esta técnica se consigue disminuir el tono muscular, frenar la respiración, desacelerar el ritmo cardiaco y reducir la actividad del sistema nervioso periférico en general; todo ello manteniendo un estado de conciencia inalterado.

- **Tomar un Break:** Con apenas 10 minutos se puede marcar la diferencia en su vida cotidiana. Dese un descanso, tómeselo y te, respire profundo, aclare los pensamientos, un momento a solas ayudará a retomar una actitud positiva y mantener la energía y serenidad para continuar con el trabajo.

1.5.2 Técnica a Nivel Organizacional

Técnicas cognitivas

Utilizadas para cambiar el pensamiento, modificar las evaluaciones erróneas o negativas respecto de las demandas o de los propios recursos del individuo para afrontarlas y facilitar una reestructuración de los esquemas cognitivos.

- **Reorganización cognitiva:** La técnica está dirigida a sustituir las interpretaciones inadecuadas de una situación, por otras interpretaciones que generan respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas.

- **Técnicas fisiológicas:** Es característico de las situaciones estresantes la emisión de intensas respuestas fisiológicas que, además de producir un gran malestar en el individuo, alteran la evaluación cognitiva de la situación y la emisión de respuestas para controlar la situación. Las técnicas fisiológicas que vienen a continuación buscan la modificación de esas respuestas fisiológicas y/o la disminución de los niveles de activación producidos por el estrés centrándose directamente en los componentes somáticos implicados en el estrés.

- **Técnica de solución de problemas:** Una situación se constituye en un problema cuando no podemos dar una solución efectiva a esa situación. El fracaso repetido en la resolución de un problema provoca un malestar crónico, una ansiedad, una sensación de impotencia, que dificulta la búsqueda de nuevas soluciones. Mediante estas técnicas se intenta ayudar al individuo a decidir cuáles son las soluciones más adecuadas a un problema. Esta técnica desarrollada por D'Zurilla y Golcifried (1971) consta de varios pasos:
 - Identificación y descripción del problema de forma clara, rápida y precisa. Esta descripción ha de realizarse en unos términos que impliquen conductas propias para resolver ese problema.

 - Buscar varias posibles soluciones o respuestas que puede tener el problema considerándolo desde distintos puntos de vista; hay que evitar responder impulsivamente al problema.

 - Llevar a cabo un procedimiento de análisis y ponderación de las distintas alternativas de respuesta para decidir la solución más idónea a ese problema y que vamos a realizar.

 - Elegir los pasos que se han de dar para su puesta en práctica y llevarlos a cabo.

 - Evaluar los resultados obtenidos al llevar a cabo la solución elegida. Si no son positivos, es necesario volver a anteriores pasos

CAPÍTULO II: SÍNDROME DE BURNOUT

2.1 ¿Qué es el Síndrome de Burnout?

Esta patología fue descrita por primera vez en 1969 por H.B. Bradley y al principio se denominó "staff burnout", para referirse al extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía que trabajaban con delincuentes juveniles. Posteriormente, en la década de los 70, Herbert Freudenberger profundizó en dicho fenómeno e incorporó el término "Burnout" al campo de la psicología laboral. Herbert, que trabajaba como voluntario en una clínica para drogadictos en Nueva York, pudo observar como muchos de sus compañeros, entre uno y tres años después de empezar a trabajar allí, sufrían una pérdida de energía y motivación, junto con síntomas como ansiedad y depresión.

A principios de los años 80, las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson definieron el Síndrome de Burnout como "un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal, que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios". Actualmente se aplica el síndrome de Burnout a diversos grupos de profesionales que incluyen desde directivos hasta amas de casa, desde trabajadores en los ámbitos sociales hasta voluntarios de organizaciones del Tercer Sector; y se acepta que el síndrome es el resultado de un proceso en el que el sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y ante el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces.

2.2 Componentes del Síndrome de Burnout

El "burnout" ha sido definido de diversas formas. Tal vez, la definición más aceptada es la que ofrecen Maslach y Jackson (1982), que lo conceptualizan como cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso.

“Según estas autoras, el "burnout" se manifiesta por tres síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. El agotamiento emocional se

refiere a la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona. Es un componente fundamental del "burnout" que puede tener manifestaciones físicas y psíquicas”

Maslach acuñó el término (1976) y propuso que sólo se aplicará a trabajadores insertos en el ámbito laboral que realizan su trabajo en contacto directo con personas en el seno de una organización. comportamental del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal (RP). A partir de estos componentes se elaboró el "Maslach Burnout Inventory" (MBI), cuyo objetivo era medir el Burnout personal en las áreas de servicios humanos, evaluando dichas dimensiones por medio de tres subescalas.

2.2.1 Cansancio Emocional.

El cansancio emocional es un estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo psíquico. En este caso, no hablamos sólo de excesos laborales, sino de la carga que implica asumir conflictos, responsabilidades o estímulos adversos de tipo emocional o cognitivo. Así, no aparece de manera espontánea, sino que es proceso de incubación lenta que culmina cuando la persona se desploma. Aunque el cansancio emocional se experimenta como cansancio mental, suele estar acompañado de una gran fatiga física de la que la persona siente que nunca se recupera. Se origina como consecuencia de un desequilibrio entre lo que damos y lo que recibimos. Las personas que padecen cansancio emocional se caracterizan porque no ponen límites a su entrega bien sea en el trabajo, en el hogar, en la pareja o en cualquier terreno. Por lo general, esto ocurre en ámbitos en donde concurren una gran autoexigencia y un alto nivel de responsabilidad, como es el caso de los trabajos relacionados con la salud. En estos entornos, se fomenta una narrativa donde las necesidades propias son obviadas en aras del cuidado del otro.

2.2.2 Despersonalización

El burnout produce un cambio en el comportamiento del trabajador que lo sufre. Este adopta una actitud de indiferencia y desapego, reduciendo claramente su compromiso hacia el trabajo. Esto se manifiesta también en sus relaciones en el ámbito laboral, tanto con compañeros como con clientes. La irritabilidad y el endurecimiento del trato se convierten en tónicas habituales dentro de la forma de actuar de un trabajador quemado, los clientes, usuarios o personas con las que interaccionan perciben este cambio de actitud, pero también la familia y su entorno social.

2.2.3 Realización Personal

La falta de realización personal surge al comprobar que las demandas que se le hacen al trabajador exceden su capacidad para atenderlas y se asocia con la ausencia de posibilidades de promoción, disminuyendo las expectativas personales provocando una evaluación negativa de uno mismo, con sentimientos de fracaso y disminución de la autoestima por lo que de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas a las que atienden. En ocasiones influye la falta de materiales por parte de las organizaciones de trabajo al ser un limitante para desarrollar sus conocimientos, por lo que genera que los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales.

2.3 Causas del Síndrome de Burnout

2.3.1 Nivel Individual

Las jornadas laborales o "turnos" demasiado largos en donde se pasan horas de 15 a 20 horas en donde estar en un solo espacio incrementa el estrés y en otras ocasiones Los puestos laborales aburridos y repetitivos también pueden ser causa del Síndrome de Burnout. En este caso el trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés. A nadie le gusta pasar cientos de horas al mes realizando una actividad que no le motiva en absoluto y con la que no se siente cómodo.

2.3.2 Causas a Nivel Organizacional

Se dan en aquellos puestos de trabajo en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y, por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. Esto puede generar grandes niveles de estrés en el trabajador y a la larga puede terminar por afectar a su conducta. En la mayoría de ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y esto puede acabar "contagiando" la conducta del trabajador.

2.4 Consecuencias del Síndrome de Burnout

2.4.1 Consecuencia a Nivel Individual

En este punto es importante destacar que, si no se trata a tiempo, puede derivar en una situación de incapacidad laboral. Se ha demostrado que el estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, como el consumo de alcohol, tabaco u otras drogas. En aquellos empleados en que el consumo ya estaba presente, la tendencia es a incrementar el consumo. Se puede producir dificultades a la hora de conciliar el sueño (insomnio), además, es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con el trastorno que ello ocasiona a quien lo sufre. Se extienden más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja e incluso pueden ocasionar importantes pérdidas económicas a las empresas.

2.4.2 Consecuencia a Nivel Organizacional

Baja productividad, el ausentismo por incapacidad, las renunciaciones, el aumento de accidentes por falta de concentración, y en ocasiones temas de orden legal, Dificultad para concentrarse, Conflictos con compañeros, Cambios bruscos de humor, Irritabilidad y Aislamiento.

2.5 Medidas de Prevención y Control del Síndrome de Burnout.

2.5.1 Medidas de Prevención

La clave para un tratamiento eficaz del Síndrome de Burnout es detectarlo en sus primeras fases por lo tanto algunas medidas de prevención son:

- Mantener una buena comunicación entre los trabajadores y que se establezcan los mecanismos necesarios para detectar este tipo de casos en una etapa temprana.
- Técnicas de relajación como la meditación o respiración profunda han demostrado ampliamente su eficacia para reducir la ansiedad y mejorar el modo en que los trabajadores se enfrentan al Síndrome de Burnout.
- Realizar determinados estiramientos y ejercicios antiestrés como parte de la rutina diaria. Con la práctica, le permite saber cómo se siente acumular tensión y liberarla por completo en distintas partes del cuerpo.
- Flexibilizar los turnos y horarios de trabajo esto contribuirá a conseguir una mejor predisposición de los empleados, de acuerdo a preferencias personales y aceptables para la organización.
- La Terapia psicológica, ya sea individual o grupal, puede hacer que el trabajador desarrolle una herramienta valiosa para mejorar la salud mental y el bienestar emocional.

2.5.2 Control de Síndrome de Burnout.

Para no mantener el síndrome de burnout y mejorar es importante realizar cambios significativos en el estilo de vida por lo tanto hay diferentes maneras para mantener el control como son:

- Redistribuir las cargas de trabajo: realizar altas cargas de trabajo a la vez puede darte la ilusión de ser más productivo, pero hay costos ocultos: tienes menos tiempo para pensar, reflexionar, crecer y aprender.
- Pedir ayuda para abordar un problema como el burnout requiere cambios conscientes en tu actitud, carga de trabajo y hábitos. Reconocer que necesitas hacer esos cambios es el primer paso para desterrar el agotamiento, pero no tienes que hacerlo solo/a.
- Realizar reuniones de trabajo periódicas donde se reconozca el trabajo bien hecho entre pares.
- Poner límites reales a tu jefatura de lo que puede exigirte y de lo que comienza afectar.
- Seguir una alimentación equilibrada y variada puede ayudar a controlar el síndrome de burnout. Para ello, se pueden incluir alimentos que reduzcan el estrés y mejoren el estado de ánimo
- Realizar actividades de ocio, como leer un libro, ver una película, jugar un videojuego.
- Realizar actividades físicas que requieren destreza al aire libre, como practicar algún deporte: caminar, correr.
- Renovar relaciones con amigos y familiares que se han desatendido por sufrir del síndrome.
- Realizar pausas saludables en tu lugar de trabajo y en la rutina diaria. Por ejemplo, respirar profundamente y estirarte, hay que repetirlo durante 1 o 2 minutos.

- Renovar los espacios: practicar el orden puede convertirse en una forma importante de practicar el autocuidado porque te ayuda a tomar el control de tu casa, tu vida y tus cosas.

2.6 Estudios del Síndrome de Burnout en Instituciones Públicas.

2.6.1 Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú

El propósito de la investigación es determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el ambiente laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo y diseño no experimental de tipo transaccional denominado correlacional. Se utilizó una muestra de 70 colaboradores de las diferentes subgerencias que comprenden el área de Desarrollo Social, mediante una distribución equitativa de hombres y mujeres. Para la evaluación del Síndrome de Burnout, se aplicó el cuestionario de Burnout de Maslach, MBI-Ed, en su versión española, así como el cuestionario para la variable de ambiente de trabajo AT-ARG. Los resultados señalan que existe una correlación inversa entre Síndrome de Burnout y ambiente de Trabajo, y sus dos primeras dimensiones: agotamiento emocional y despersonalización. Se concluye que mientras exista un ambiente laboral congestionado y poco participativo, el síndrome de Burnout aumentará. Se visualiza cómo ha sido la dinámica de distribución de la variable Síndrome de Burnout en la población evaluada, logrando ver las diferentes categorías diagnósticas alcanzadas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se destaca que el 51% del total de la población, ha alcanzado un nivel diagnóstico bajo en las tres categorías; seguido del 39% que alcanza un nivel intermedio; finalizando con que solo un 10% de la población evaluada alcanza un nivel diagnóstico alto. Se evidencia que, al correlacionar la variable del Síndrome de Burnout con el clima laboral, se puede ver que de acuerdo a la Correlación de Rho de Spearman que alcanza el valor de - 0,178 la correlación se encuentra en la escala negativa, por lo cual se puede afirmar que existe correlación negativa pero débil. Esto significa que mientras menores sean las condiciones del ambiente de trabajo, mayor presencia de Síndrome de Burnout.

2.6.2 Burnout en médicos de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo

El objetivo de este estudio consistió en determinar el grado de prevalencia de esta patología laboral en personal médico de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo, así como la relación que tiene con algunas variables demográficas y laborales. Se utilizó el instrumento desarrollado originalmente por Cristina Maslach en 1981, adaptado al contexto mexicano por Arana (2004). La muestra estuvo compuesta por 150 médicos y los principales resultados indican presencia de Burnout en la dimensión Agotamiento Emocional. Asimismo, se identificaron asociaciones significativas con variables como el género, la antigüedad en la institución y el turno de labores. Finalmente, existe la necesidad de realizar intervenciones dirigidas a prevenir la presencia del síndrome de Burnout en este tipo de personal. Se observa que las puntuaciones medias más altas se obtuvieron en la dimensión de Agotamiento Emocional (media=2.24) comparativamente con la puntuación que arrojó la dimensión de Despersonalización (media=1.27). Contrariamente, se obtuvo una puntuación más alta en la dimensión de Baja Realización Personal (media=4.52). De acuerdo con la escala de medición de Maslach, el promedio de Agotamiento Emocional fue de 35.8 (nivel alto) para un total de 76 casos, equivalente a 50.7 % del total de la muestra; de 20.9 (nivel medio) para un total de 50 casos y de 8.9 (nivel bajo) para 24 casos, correspondientes a 33.3 % y 16.0 %, respectivamente. Para el caso de la dimensión de Despersonalización se obtuvo una puntuación de 17.4 (nivel alto) en 15 casos (10.0 % de la muestra); 10.5 (nivel medio) en 45 casos y un valor de 3.0 puntos (nivel bajo) en 90 casos, correspondientes a 30.0 % y 60.0 %, respectivamente, del total analizado. Para la dimensión de Baja Realización Personal se obtuvo un puntaje de 22.8 (nivel alto) en 12 casos, equivalente a 8.0 % del total de la muestra; 32.6 puntos (nivel medio) en 36 casos y 40.8 puntos (nivel bajo) en 102 casos, correspondientes al 24.0% y 68.0 % respectivamente del total analizado. De forma importante y con el propósito de comprobar la hipótesis principal de la investigación se procedió a realizar las siguientes pruebas estadísticas: Mann-Whitney. Para calcular el estadístico U se asigna a cada uno de los valores de las dos muestras su rango, donde n_1 y n_2 son los tamaños respectivos de cada muestra y R_1 y R_2 es la suma de los rangos de las observaciones de las muestras 1 y 2 respectivamente. Realizando la prueba se encontró que con una confianza de 95 % se evidencia que existe Burnout en los médicos. La prueba de Kruskal-Wallis es el método más adecuado para comparar poblaciones cuyas distribuciones no son

normales. Incluso, cuando las poblaciones son normales, este contraste funciona muy bien. También es adecuado cuando las desviaciones típicas de los diferentes grupos no son iguales entre sí. La hipótesis nula de la prueba de Kruskal-Wallis menciona que las k medias son iguales. El resultado de la prueba confirma la existencia del Burnout

2.6.3 Prevalencia De Burnout En Auditores Gubernamentales De México, Perspectiva De Género.

Los auditores gubernamentales en México enfrentan agotadoras cargas de trabajo que los predispone a ocasionarles problemas psicosociales como es el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT-Burnout), entre otros. El estudio cuantitativo con carácter no generalizable implicó aplicar el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) a 557 auditores del ámbito federal y subnacional, la literatura especializada ha demostrado que no se trata únicamente de un fenómeno contingente. Para contrastar la hipótesis planteada H_0 : las distribuciones de burnout entre hombres y mujeres son iguales, fue a través del método U de Mann-Whitney. Se concluye que en los auditores gubernamentales es mayor el burnout en las mujeres que en los hombres. En total son 79 (15%) auditores gubernamentales mexicanos los que padecen *burnout*; de ellos el 39% son hombres y el 40% mujeres, a pesar de que 436 (85%) auditores aún no cuentan con algún indicio de padecerlo, se evidencia la existencia de *burnout* en los auditores mexicanos. De quiénes lo padecen, el 40.5% de ellos se encuentran en un nivel bajo, mientras que el 29.1% en un nivel medio y el 30.4% en niveles altos de *burnout*. En consideración a la incidencia del *burnout* respecto del género, el 3.1% del total de los auditores que es el mayor porcentaje en la métrica del síndrome, tanto para hombres como para mujeres obtuvieron un nivel bajo, seguido por un 2.3% que padecen el síndrome en niveles altos, de igual forma para ambos sexos. No obstante, al ser la media -13.79 mayor en las mujeres que en los hombres, se infiere en primera instancia la incidencia en mayor grado en este género.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Hipótesis y Variables

3.1.1 Hipótesis

Los trabajadores de la oficialía mayor no presentan el Síndrome de burnout.

3.1.2 Variables

Variable	Definición Conceptual	Tipo de variable	Escala de medición
Sexo	Se refiere a los atributos sociales y las oportunidades asociadas a ser hombre o mujer, y las relaciones entre mujeres y hombres, Estos atributos, oportunidades y relaciones se establecen y se aprenden en la sociedad, son específicos al contexto o tiempo	Cualitativa	Hombre Mujer
Edad	El lapso de tiempo que transcurre desde el nacimiento hasta el momento de referencia.	Cuantitativa	Años
Estado civil	Hace referencia a la situación de las personas físicas en función de sus relaciones familiares, de matrimonio o del parentesco. El estado civil puede ser: Soltero/a, Casado/a, Divorciado/a, Separado/a en proceso judicial, Viudo/a, Concubinato.	Cualitativa	Soltero, Casado, Viudo, Divorciado, Separado, Sin especificar.
Escolaridad	Nivel de educación de una población determinada.	Cualitativa	Ninguno, Preparatoria, Licenciatura, Maestría, Técnico
Antigüedad	Es la condición o la propiedad de antiguo: que tuvo lugar en un tiempo pasado y lejano o que pertenece a él	Cuantitativa	Años

Síndrome de Burnout	<p>Es un estado de agotamiento mental, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral. Aunque esta no es una enfermedad en sí misma, se reconoce como el detonante de otros problemas de salud física y mental más graves.</p> <p>Pueden presentar Cansancio emocional, despersonalización, y baja realización personal</p>	Cuantitativa	Likert, 3 dimensiones

3.2 Tipo de Estudio.

Descriptivo, no experimental, de campo y transversal.

- **Descriptivo:** porque se busca describir el fenómeno en estudio tal cual se presenta
- **Campo:** se obtuvo la información en el escenario real de la población
- **No experimental:** no se ejerció ningún control sobre las variables
- **Transversal:** se mide el fenómeno en un solo momento

3.3 Población

La población en estudio está integrada por 86 colaboradores de todas las áreas de la institución de los cuales el 55 % son mujeres y el 45% son hombres cuyas edades fluctúan de los 23 a los 74 años, con un nivel de escolar desde maestría hasta ningún nivel de escolaridad y con una antigüedad desde 38 años hasta 5 meses dentro de la institución.

3.4 Muestra

Se trabajó con el 100% de la población, no fue necesario obtener una muestra

3.5 Instrumento

El instrumento utilizado fue el inventario Burnout de Maslach (MBI) de cristina Maslach, lo cual permite identificar la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores.

Considera tres aspectos: cansancio emocional, despersonalización, realización personal, calificando estos como alto, medio y bajo.

Se integra por 22 reactivos y se utiliza una escala Likert que hace referencia a la frecuencia con 7 opciones: 0= nunca, 1= pocas veces al año o menos, 2= una vez al mes o menos, 3= unas pocas veces al mes, 4= una vez a la semana, 5= pocas veces a la semana, 6= todos los días.

3.6 Procedimiento.

Se aplicó el instrumento de manera presencial y grupal en las instalaciones de la institución, en el mes de julio del 2024.

CAPÍTULO IV: DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

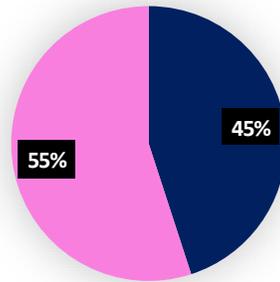
4.1 Datos Sociodemográficos

Género

La población estuvo conformada por 86 colaboradores, de los cuales el 55% son mujeres y el 45% son hombres.

Gráfica 1: Distribución Porcentual Por Género

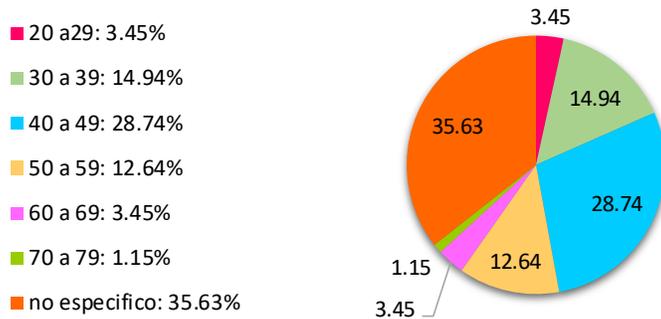
■ HOMBRES: 45%
■ MUJERES: 55%



Edad

La edad de los colaboradores fluctúa desde los que se ubican en el grupo de 20 a 29 años, hasta los del grupo de 70 a 79 años y se encuentra distribuida de acuerdo a los siguientes porcentajes.

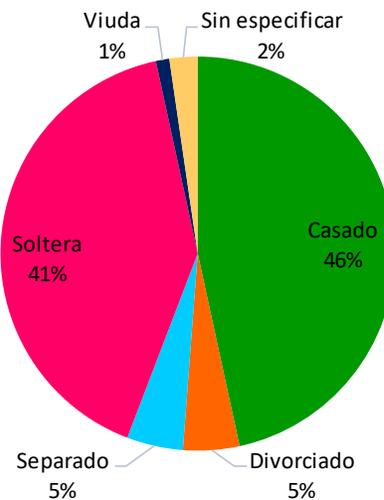
Gráfica 2: Distribución Porcentual Por Grupo De Edad.



Estado civil

La población está conformada por 87 colaboradores, de los cuales el 46.5% están casados, el 4.6% están divorciados, el 4.6% separados, el 40.7% solteros, el 1.1% viuda y el 2.3% sin especificar.

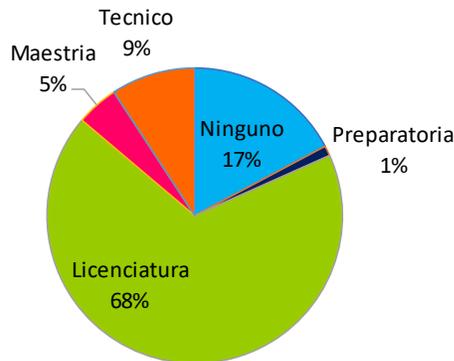
Gráfica 3: Distribución Porcentual Por Estado Civil



Escolaridad

La población está conformada por 87 colaboradores, de los cuales el 17.2% no presenta grado de estudio, el 1.1% grado de preparatoria, el 67.8% nivel licenciatura, el 4.6 % maestría y el 9.2% técnico.

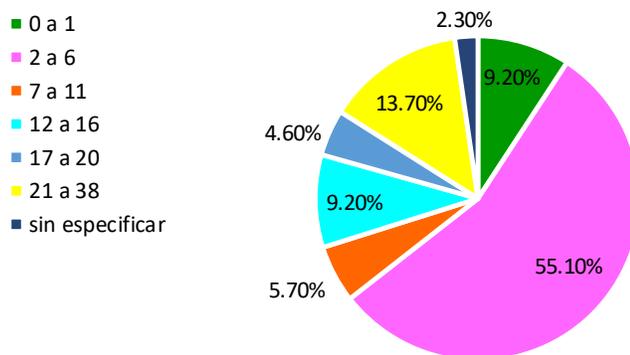
Gráfica 4: Distribución Porcentual Por Escolaridad



Antigüedad

La población está conformada por 87 colaboradores, de los cuales el 9.2% tienen el 0 a 1 año de antigüedad, el 55.1% tiene 2 a 6 años, el 5.7% tiene 7 a 11 años, el 9.2% tiene 12 a 16 años, el 4.6% tiene 17 a 20 años, el 13.7% tiene 21 a 38 años y el 2.3 % sin especificar.

Gráfica 5: Distribución Porcentual Por Antigüedad

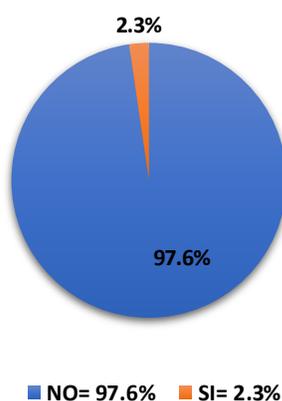


4.2 Resultados Generales

Síndrome De Burnout

Del total de los colaboradores del instituto del 97.67 % no presenta el síndrome de burnout y el 2.3% si presenta burnout.

Gráfica 6: Distribución porcentual del síndrome de burnout en la institución

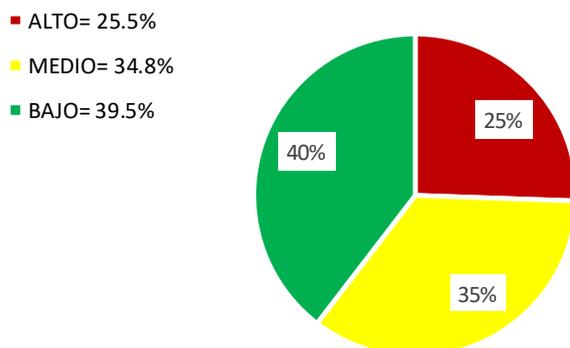


4.2.1 Factores del Síndrome de Burnout en General.

Cansancio Emocional General

Del total de los colaboradores del instituto el 25.5% presenta un nivel alto en cansancio emocional, el 34.8% presenta un nivel medio de cansancio emocional y un 39.5% presenta un bajo cansancio emocional.

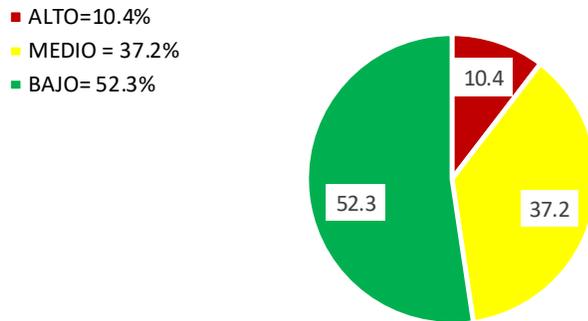
Gráfica 7: Distribución Porcentual Del Factor1: Cansancio Emocional En General



Despersonalización.

Del total de los colaboradores del instituto el 10.4% presenta un nivel alto en cansancio emocional, el 37.2% presenta un nivel medio de despersonalización emocional y un 52.3% presenta un bajo despersonalización emocional.

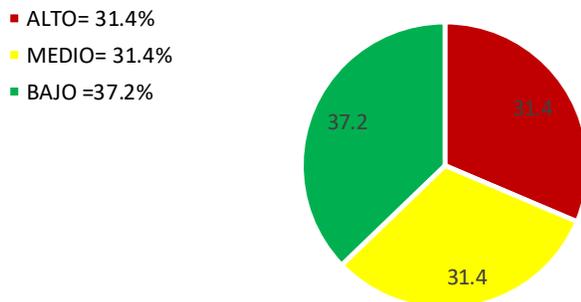
Gráfica 8: Distribución Porcentual Del Factor2: Despersonalización General



Realización personal

Del total de los colaboradores del instituto el 31.4% presenta un nivel alto en realización personal, el 31.4% presenta un nivel medio de realización personal y un 37.2% presenta un bajo realización personal.

Gráfica 9: Distribución Porcentual Del Factor3: Realización Personal En General

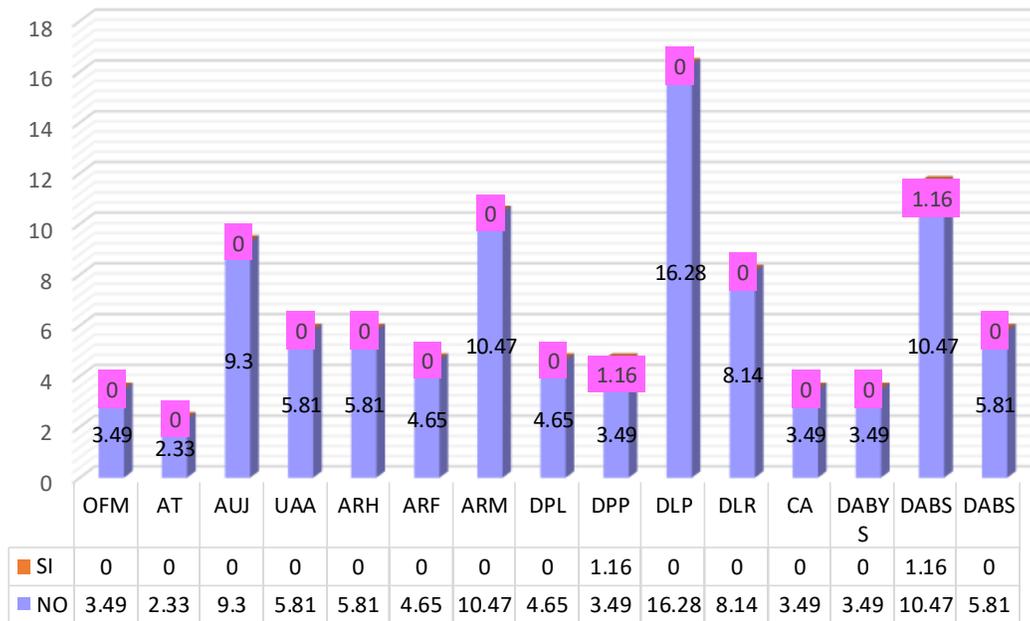


4.3 Resultados Por Áreas

4.3.1 Síndrome De Burnout Por Áreas De La Organización.

En lo que respecta a la percepción general del síndrome de burnout por cada una de las áreas de la institución:

Gráfica 10: Distribución porcentual del síndrome de burnout por área



OFM: Oficina del oficial mayor

AT: Área de transparencia

UAJ: Unidad de asuntos jurídicos

UAA: Unidad de apoyo administrativo

ARH: Área de recursos humanos

ARF: Área de recursos financieros

ARM: Área de recursos materiales

DPL: Dirección de procesos licitatorios

DPP: Departamento de padrón de proveedores

DLP: Departamento de licitaciones públicas

DLR: Departamento de licitaciones restringidas

CA: Comité de adquisiciones

DABYS: Dirección de adquisiciones de bienes y servicios

DABS: Departamento de adquisiciones de bienes y servicios

DABS: Departamento de adquisiciones de bienes y servicios

4.3.2 Factores Del Síndrome De Burnout Por Áreas De La Organización

- **Oficina Del Oficial Mayor**

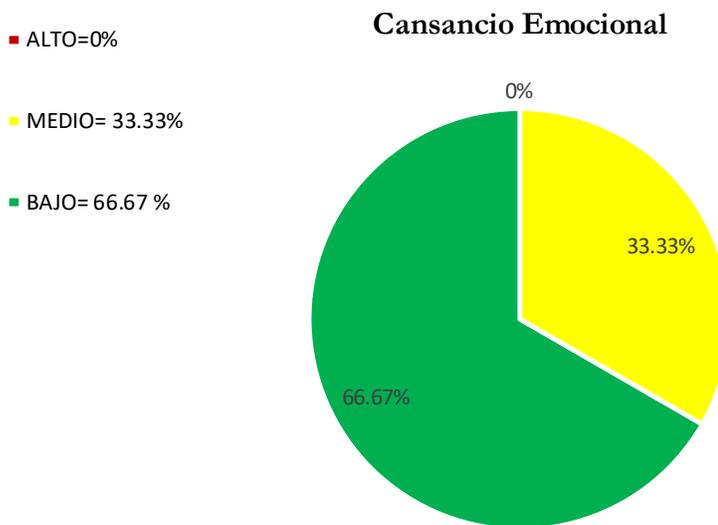
Los integrantes de esta área presentan un nivel bajo en cansancio emocional, un nivel de despersonalización bajo y una realización personal media.

CE: CANSANCIO EMOCIONAL

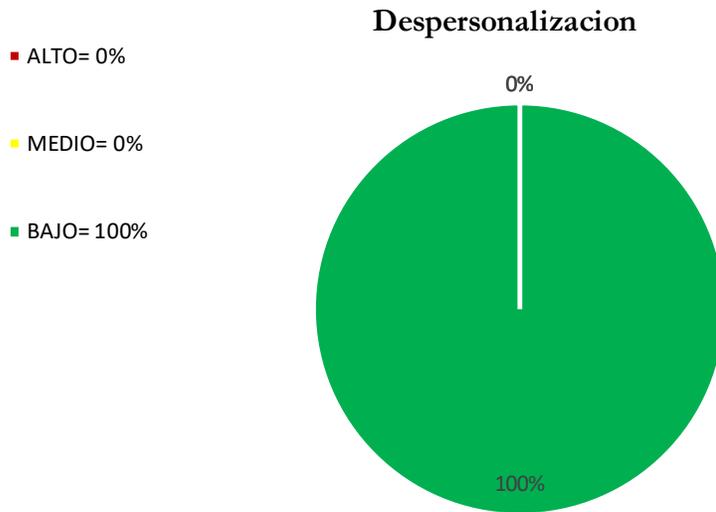
DE: DESPERSONALIZACIÓN

RP: REALIZACIÓN PERSONAL

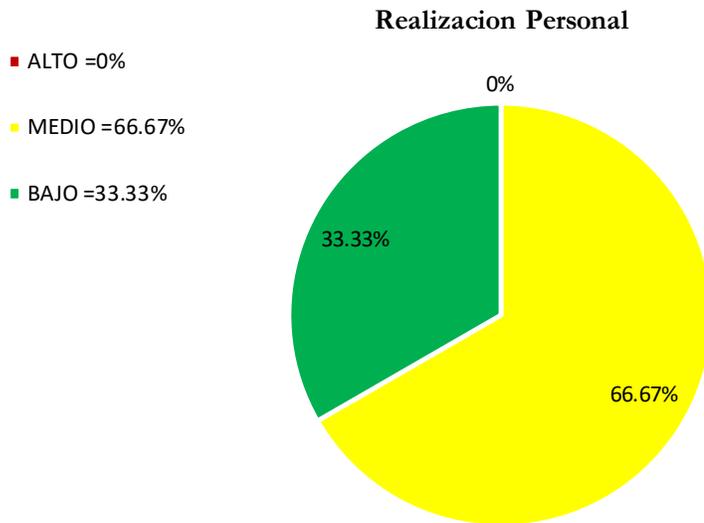
Gráfica 11: Distribución porcentual de cansancio emocional la oficialía mayor



Gráfica 12: Distribución Porcentual De Despersonalización La Oficialía Mayor



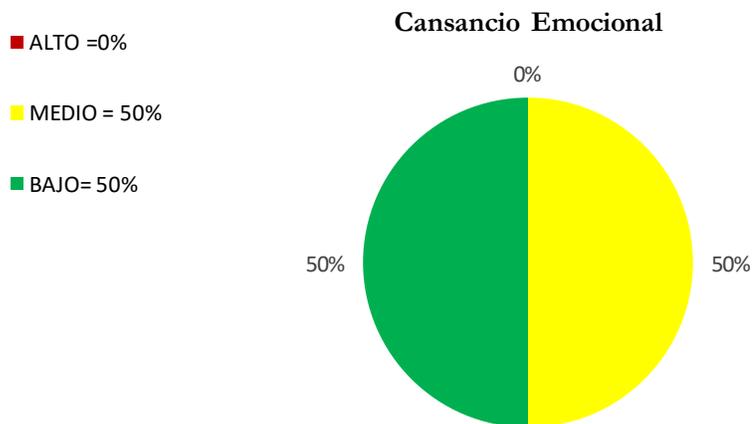
Gráfica13: Distribución Porcentual De Realización Personal De La Oficialía Mayor



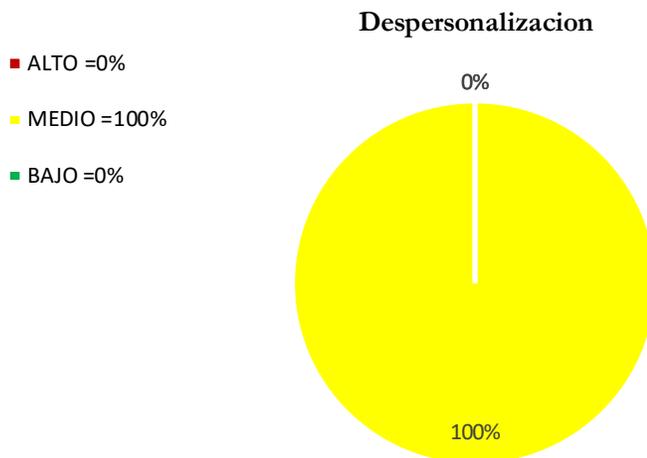
- **Área De Transparencia**

Los integrantes de esta área presentan un nivel alto y bajo por igual en cansancio emocional, un nivel de despersonalización medio y una realización personal media.

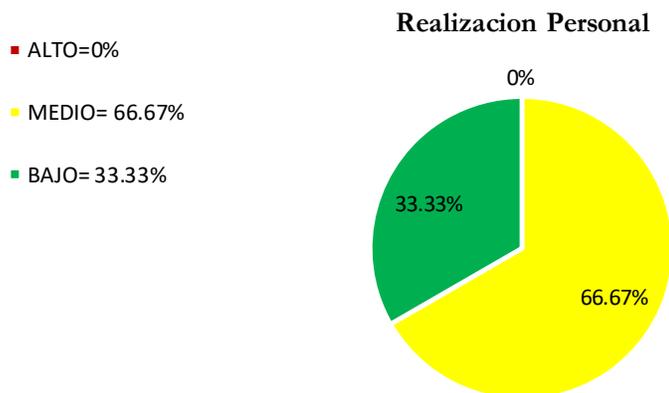
Gráfica 14: Distribución porcentual de cansancio emocional de área de transparencia



Gráfica 15: Distribución porcentual de despersonalización del área de transparencia



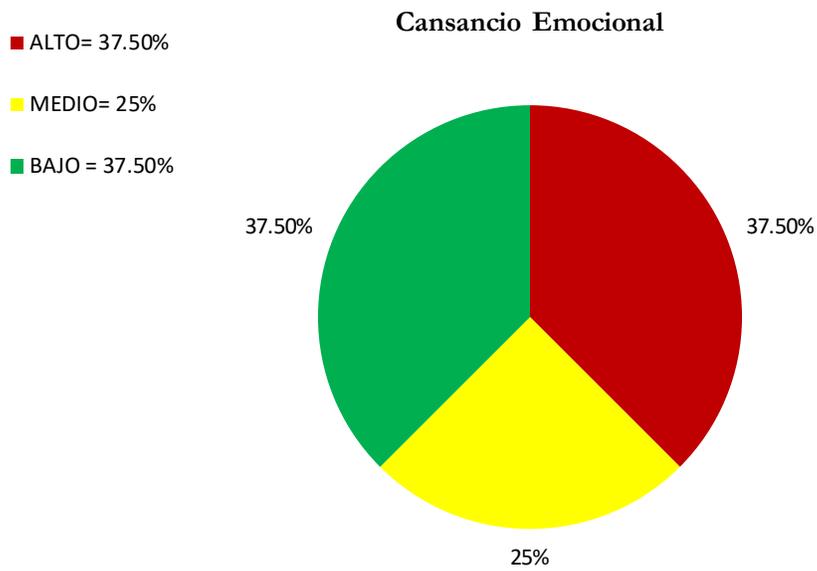
Gráfica 16: Distribución porcentual de realización personal del área de transparencia



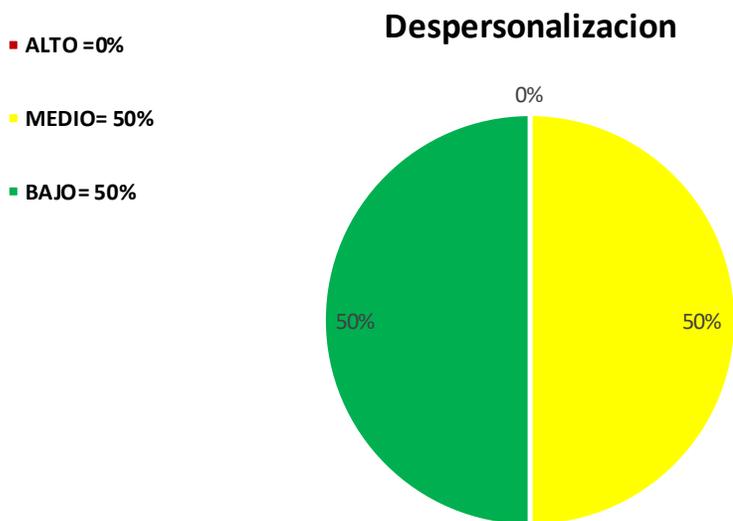
- **Unidad De Asuntos Jurídicos**

Los integrantes de esta área presentan un nivel alto y bajo por igual en cansancio emocional, un nivel de despersonalización medio y bajo por igual, una realización personal alta.

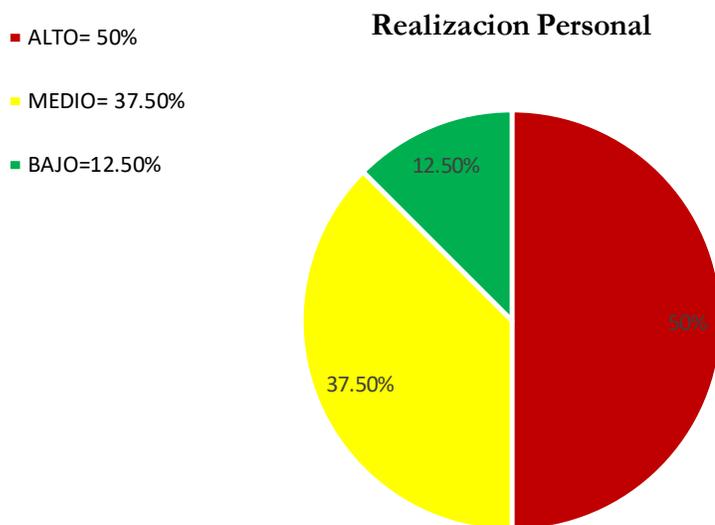
Gráfica 17: Distribución porcentual de cansancio emocional unidad de asuntos jurídicos



Gráfica 18: Distribución porcentual de despersonalización de unidad de asuntos jurídicos



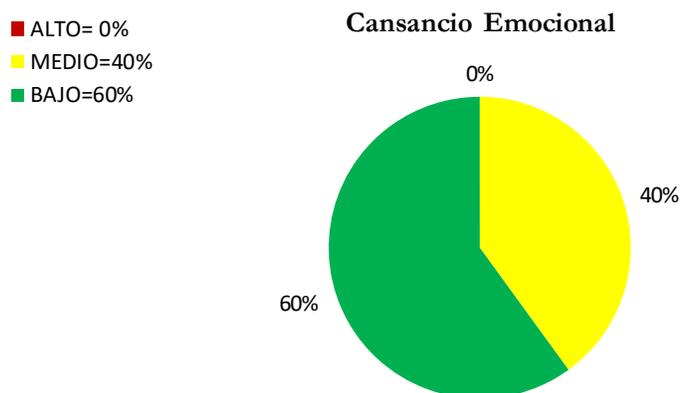
Gráfica 19: Distribución porcentual de realización personal de unidad de asuntos jurídicos



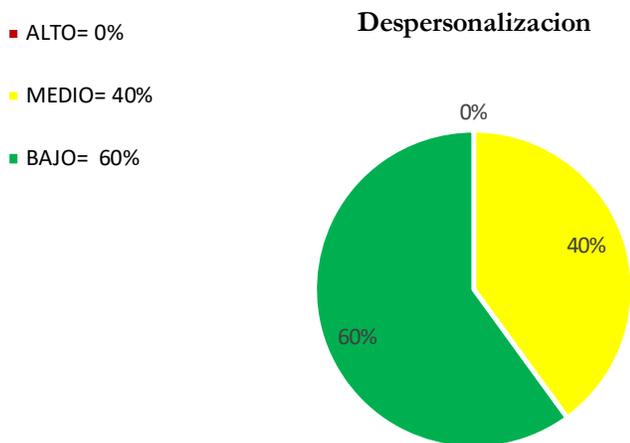
- **Unidad De Apoyo Administrativo**

Los integrantes de esta área presentan un nivel bajo en cansancio emocional, un nivel de despersonalización bajo, una realización personal bajo.

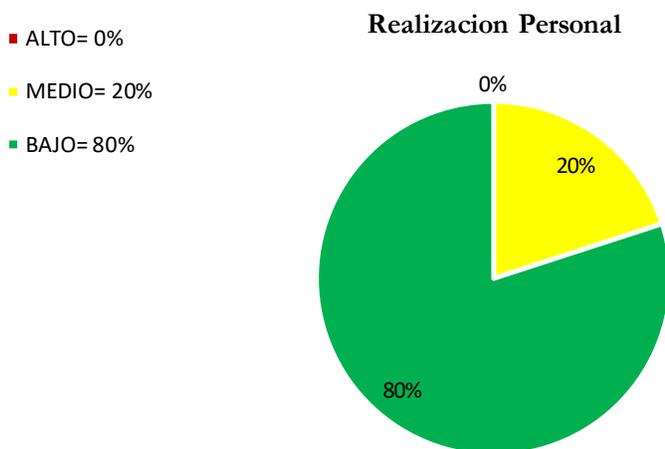
Gráfica 20: Distribución porcentual de cansancio emocional de la unidad de apoyo administrativo



Gráfica 21: Distribución porcentual de despersonalización de la unidad de apoyo administrativo



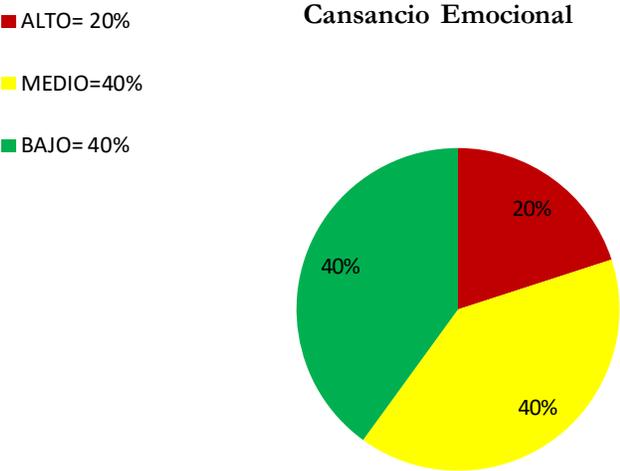
Gráfica 22: Distribución porcentual de realización personal de la unidad de apoyo administrativo



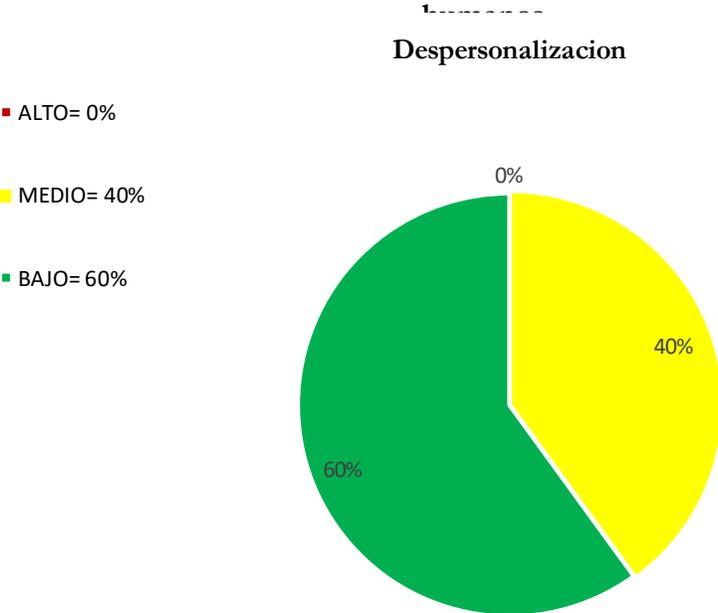
- **Área De Recursos Humanos**

Los integrantes de esta área presentan un nivel medio y bajo por igual en cansancio emocional, un nivel de despersonalización medio y bajo por igual, una realización personal bajo.

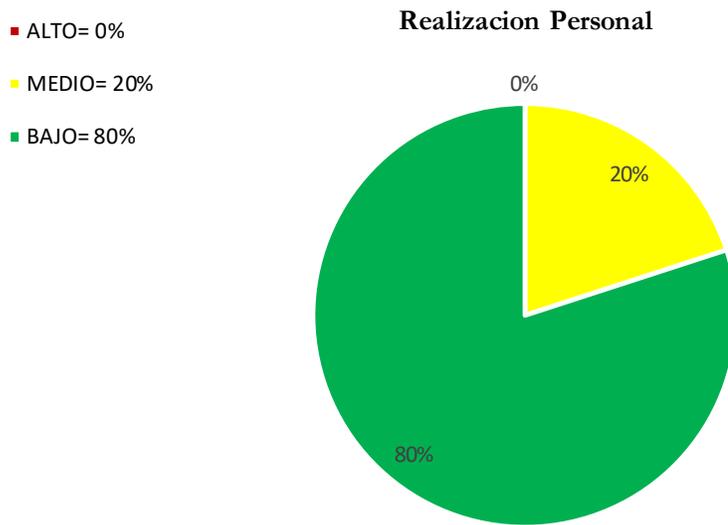
Gráfica 23: Distribución porcentual de cansancio emocional del área de recursos humanos



Gráfica 24: Distribución porcentual de despersonalización del área de recursos



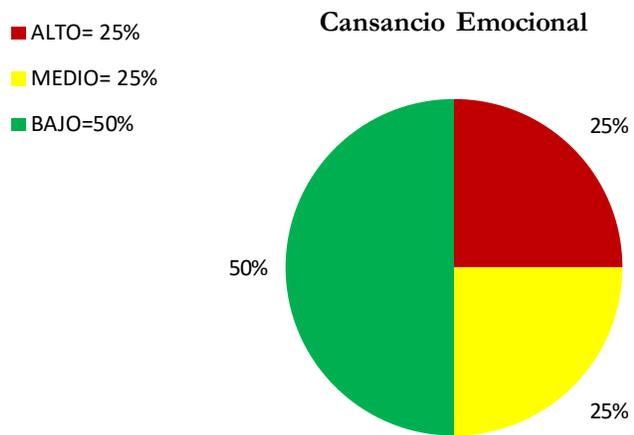
Gráfica 25: Distribución porcentual de realización personal del área de recursos humanos



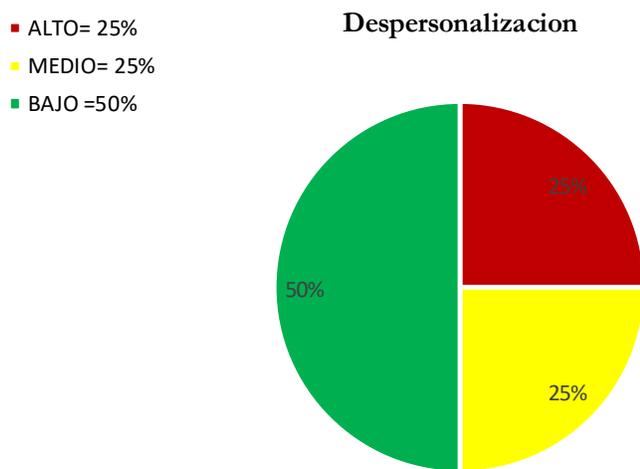
- **Área De Recursos Financieros**

Los integrantes de esta área presentan un nivel bajo en cansancio emocional, un nivel de despersonalización bajo, un nivel de realización personal alto.

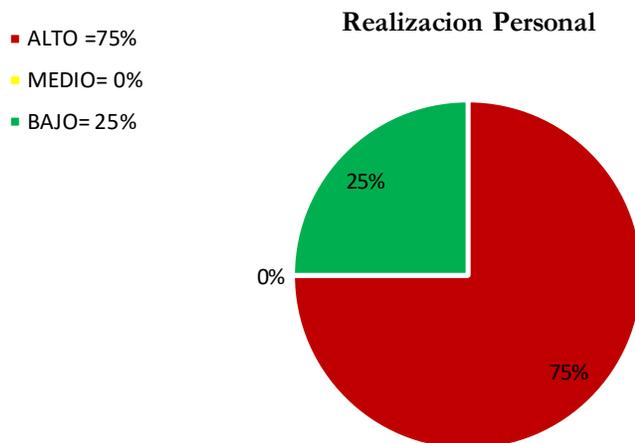
Gráfica 26: Distribución porcentual de cansancio emocional del área de recursos financiero



Gráfica 27: Distribución porcentual de despersonalización del área de recursos financiero



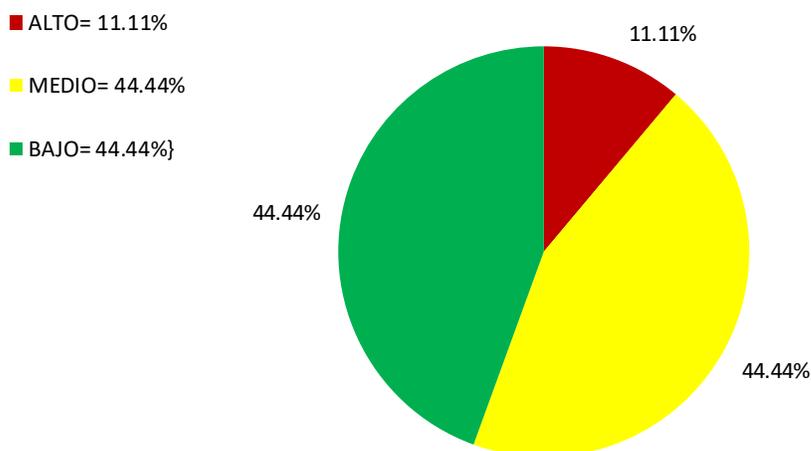
Gráfica 28: Distribución porcentual de realización personal del área de recursos financiero



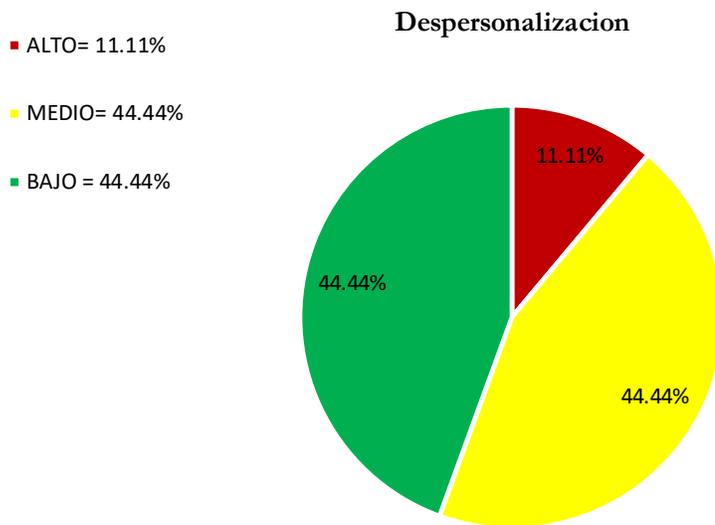
- **Área De Recursos Materiales Y Servicios Generales**

Los integrantes de esta área presentan un nivel medio y bajo por igual en cansancio emocional, un nivel de despersonalización medio y bajo por igual, un nivel de realización personal alto, medio y bajo por igual.

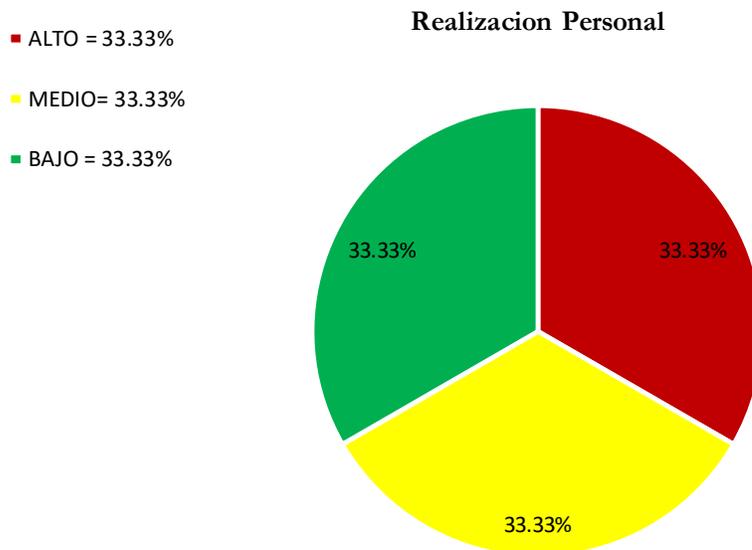
Gráfica 29: Distribución porcentual de cansancio emocional del área de recursos materiales



Gráfica 30: Distribución porcentual de despersonalización del área de recursos materiales



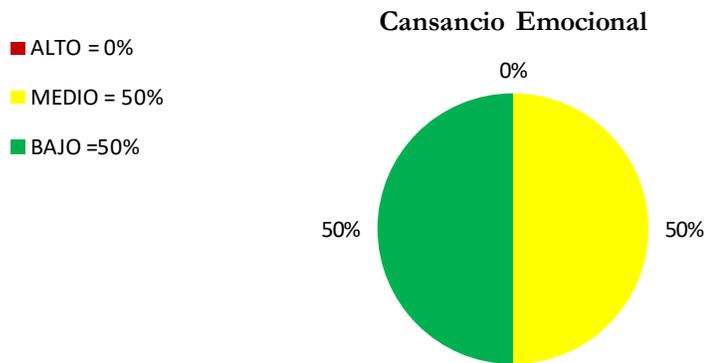
Gráfica 31: Distribución porcentual de realización personal del área de recursos materiales



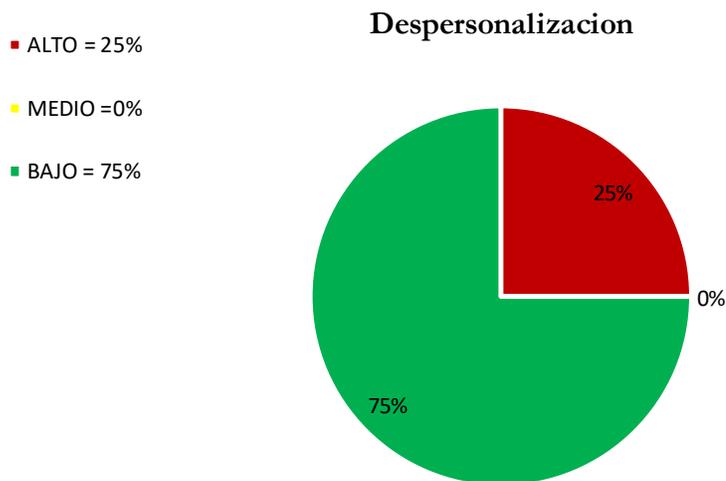
- **Dirección De Procesos Licitatorios**

Los integrantes de esta área presentan un nivel medio y bajo por igual en cansancio emocional, un nivel de despersonalización bajo, un nivel de realización personal bajo.

Gráfica 32: Distribución porcentual de cansancio emocional dirección de procesos licitatorios



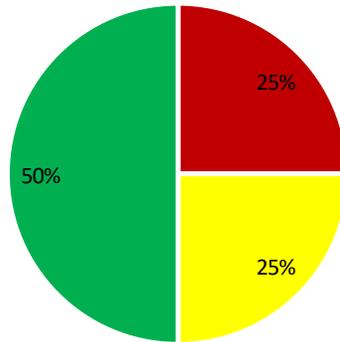
Gráfica 33: Distribución porcentual de despersonalización dirección de procesos licitatorios



Gráfica 34: Distribución porcentual de realización personal dirección de procesos licitatorios

- ALTO = 25%
- MEDIO = 25%
- BAJO = 50%

Realización Personal

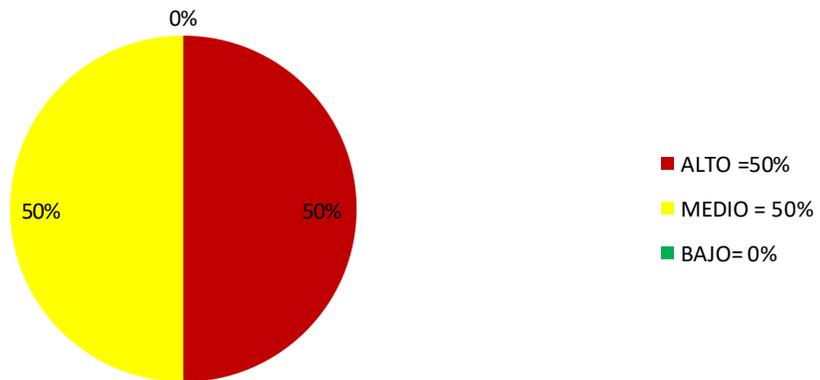


- **Departamento De Padrón De Proveedores**

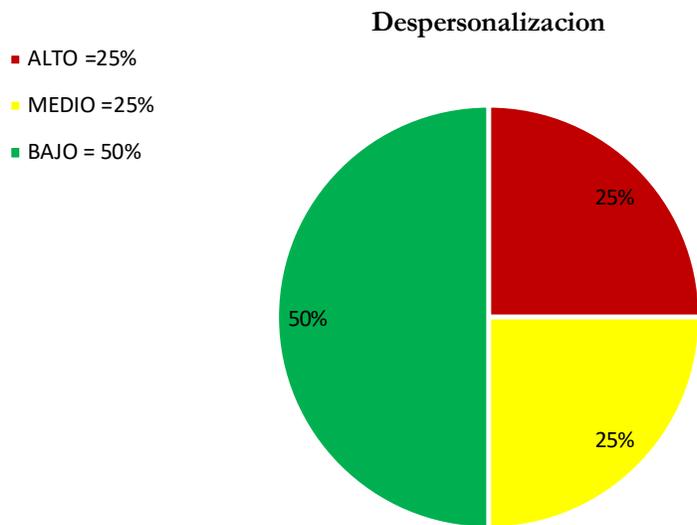
Los integrantes de esta área presentan un nivel alto y medio por igual en cansancio emocional, un nivel de despersonalización bajo, un nivel de realización personal medio y bajo por igual.

Gráfica 35: Distribución porcentual de cansancio emocional departamento de padrón de proveedores

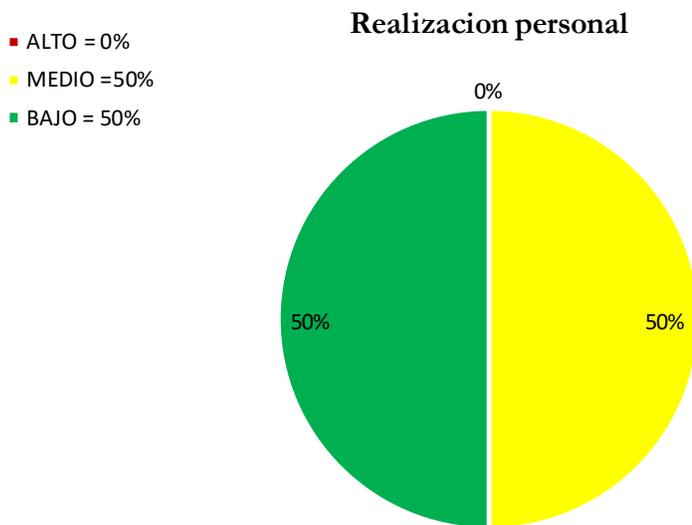
Cansancio Emocional



Gráfica 36: Distribución porcentual de despersonalización departamento de padrón de proveedores



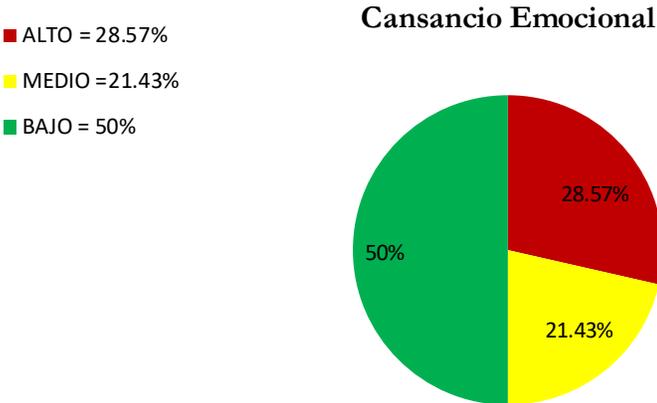
Gráfica 37: Distribución porcentual de realización personal departamento de padrón de proveedores



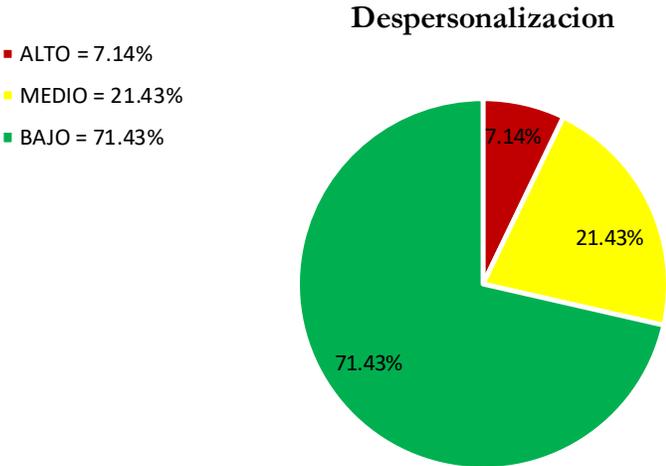
- Departamento De Licitaciones Públicas

Los integrantes de esta área presentan un nivel bajo en cansancio emocional, un nivel de despersonalización bajo, un nivel de realización personal alto.

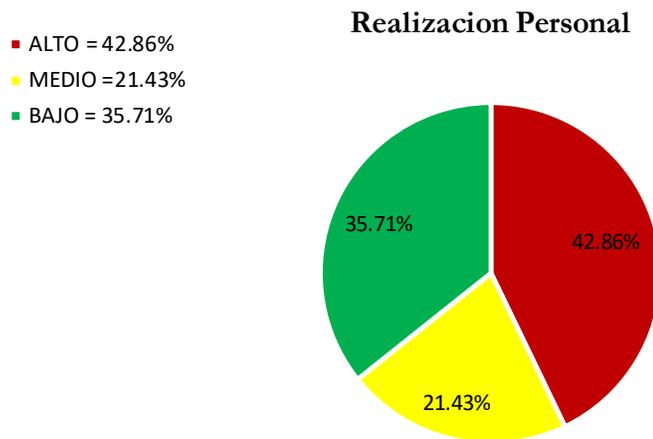
Gráfica 38: Distribución porcentual de cansancio emocional departamento de licitaciones publicas



Gráfica 39: Distribución porcentual de despersonalización departamento de licitaciones publicas



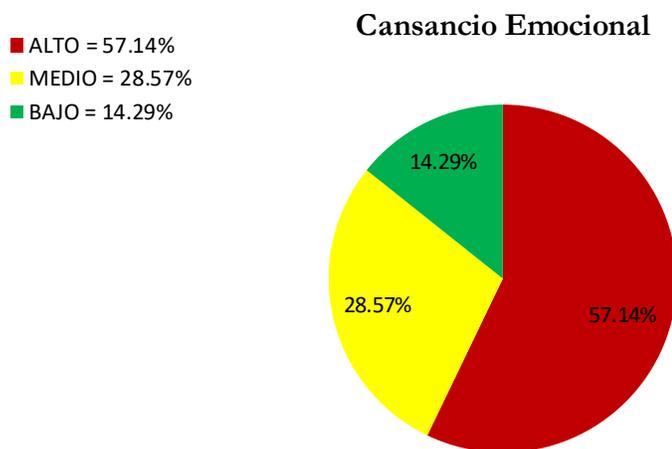
Gráfica 40: Distribución porcentual de realización personal departamento de licitaciones publicas



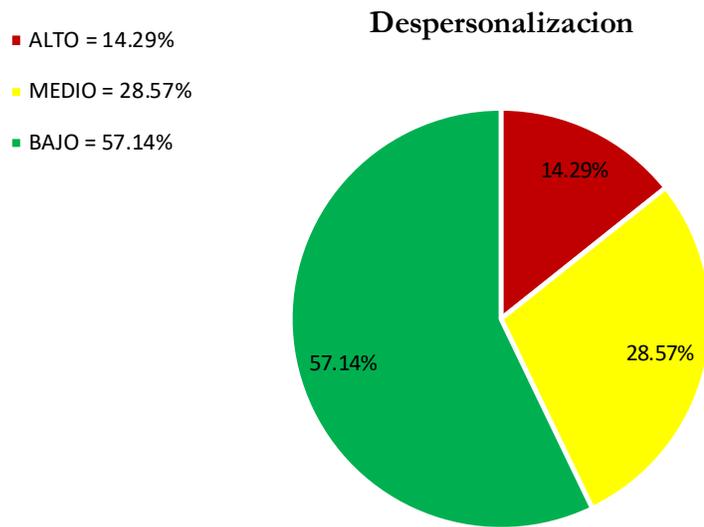
- **Departamento De Licitaciones Restringidas**

Los integrantes de esta área presentan un nivel alto en cansancio emocional, un nivel de despersonalización bajo, un nivel de realización personal bajo.

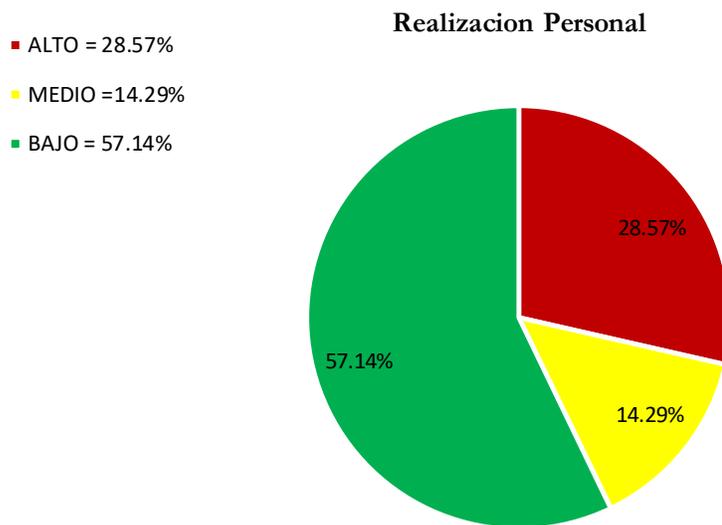
Gráfica 41: Distribución porcentual de cansancio emocional departamento de licitaciones restringidas



Gráfica 42: Distribución porcentual de despersonalización departamento de licitaciones restringidas



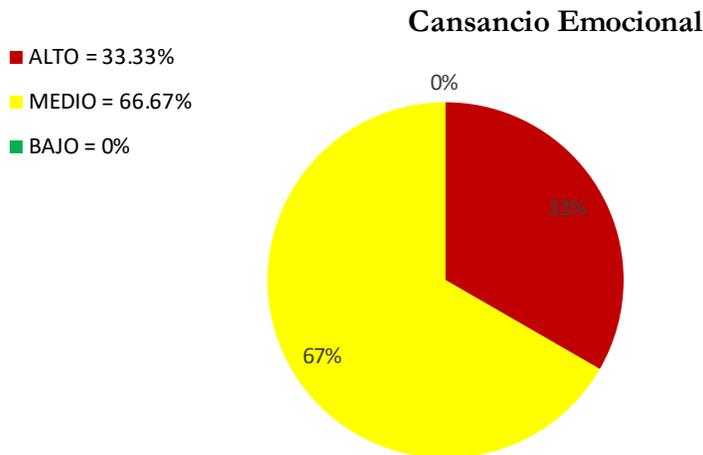
Gráfica 43: Distribución porcentual de realización personal departamento de licitaciones restringidas



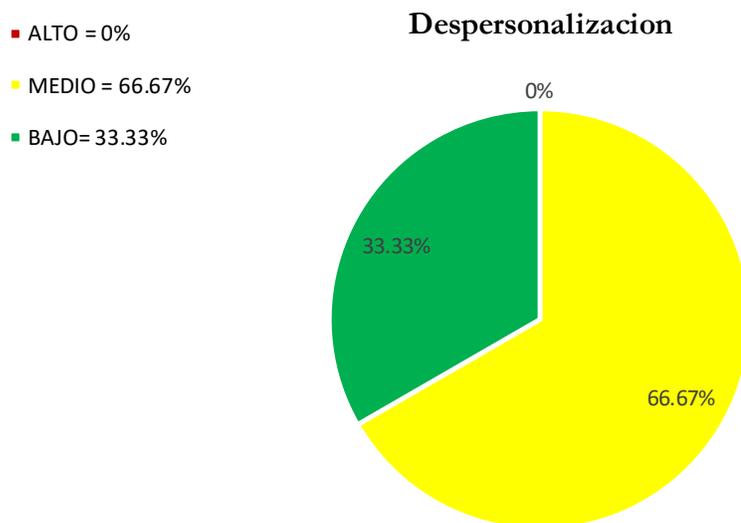
- **Comité De Adquisiciones**

Los integrantes de esta área presentan un nivel medio en cansancio emocional, un nivel de despersonalización medio, un nivel de realización personal bajo.

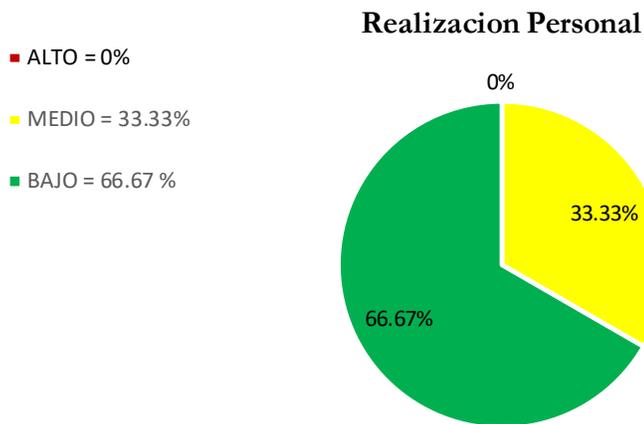
Gráfica 44: Distribución porcentual de cansancio emocional de comité de adquisiciones



Gráfica 45: Distribución porcentual de despersonalización comité de adquisiciones



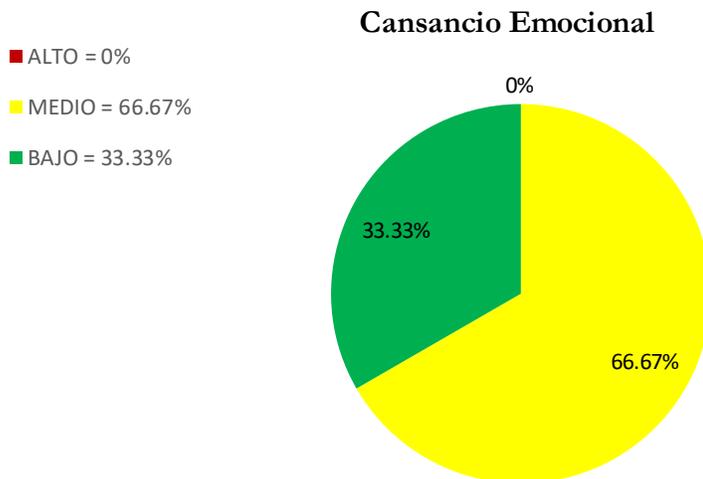
Gráfica 46: Distribución porcentual de realización personal comité de adquisiciones



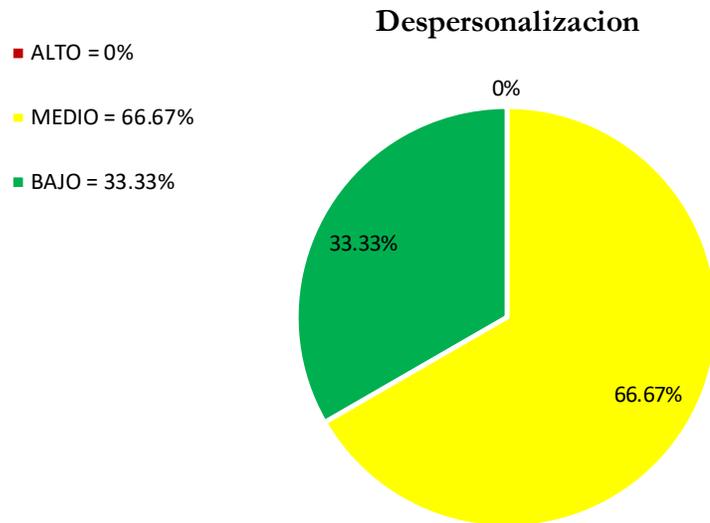
- **Dirección De Adquisiciones De Bienes Y Servicios**

Los integrantes de esta área presentan un nivel medio en cansancio emocional, un nivel de despersonalización medio, un nivel de realización personal medio.

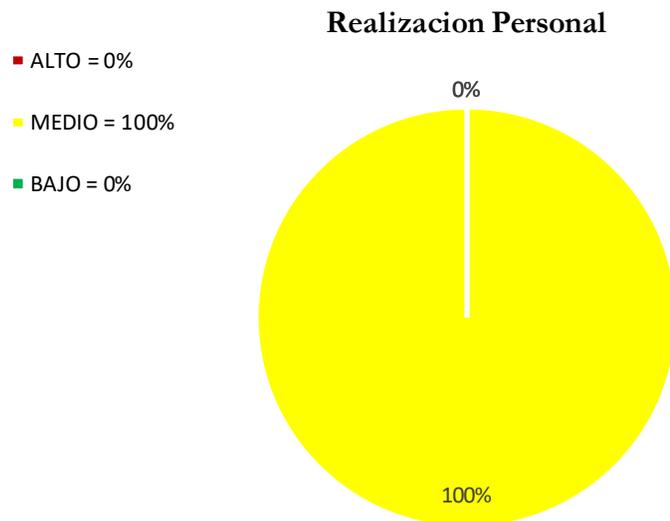
Gráfica 47: Distribución porcentual de cansancio emocional dirección de adquisiciones de bienes y servicios



Gráfica 48: Distribución porcentual de despersonalización dirección de adquisiciones de bienes y servicios



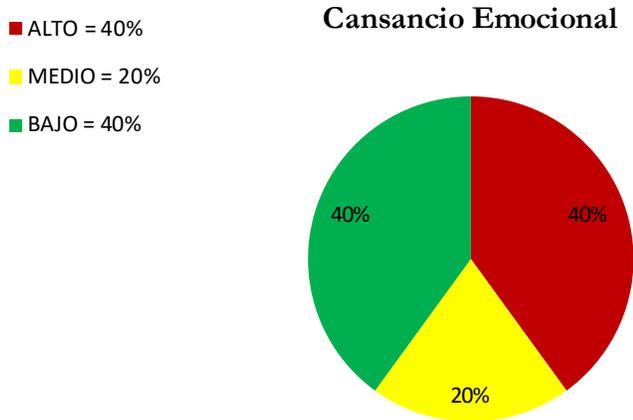
Gráfica 49: Distribución porcentual de cansancio emocional dirección de adquisiciones de bienes y servicios



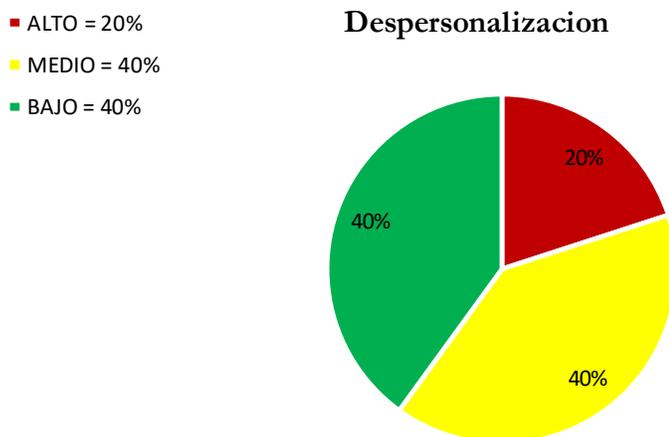
- **Departamento De Adquisiciones De Bienes Y Servicios**

Los integrantes de esta área presentan un nivel alto y bajo por igual en cansancio emocional, un nivel de despersonalización medio, un nivel de realización personal alto.

Gráfica 50: Distribución porcentual de cansancio emocional departamento de adquisiciones de bienes y servicios



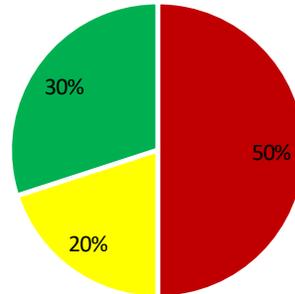
Gráfica 51: Distribución porcentual de despersonalización departamento de adquisiciones de bienes y servicios



Gráfica 52: Distribución porcentual de realización personal departamento de adquisiciones de bienes y servicios

- ALTO = 50%
- MEDIO = 20%
- BAJO = 30%

Realización personal



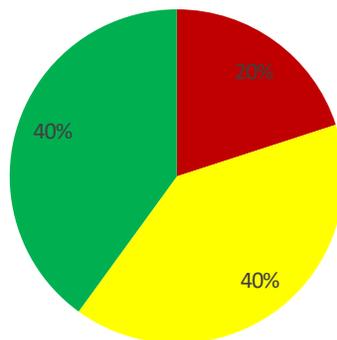
- **Departamento De Adquisiciones De Bienes Y Servicios**

Los integrantes de esta área presentan un nivel medio y bajo por igual en cansancio emocional, un nivel de despersonalización medio, un nivel de realización personal alto y medio por igual.

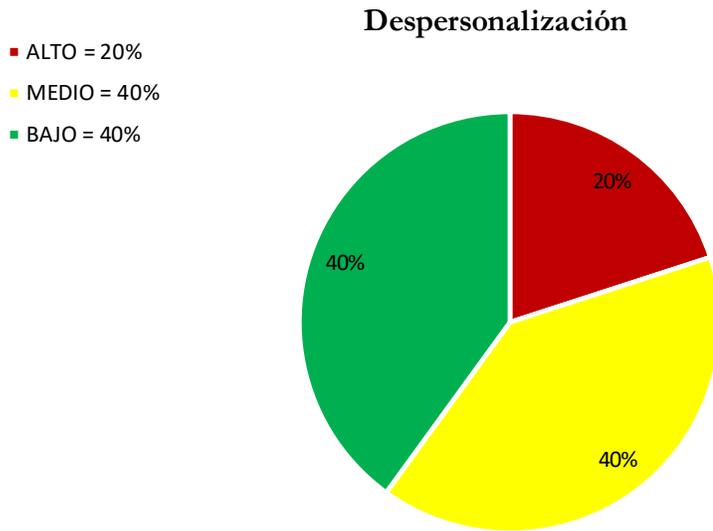
Gráfica 53: Distribución porcentual de cansancio emocional departamento de adquisiciones de bienes y servicios

- ALTO = 20%
- MEDIO = 40%
- BAJO = 40%

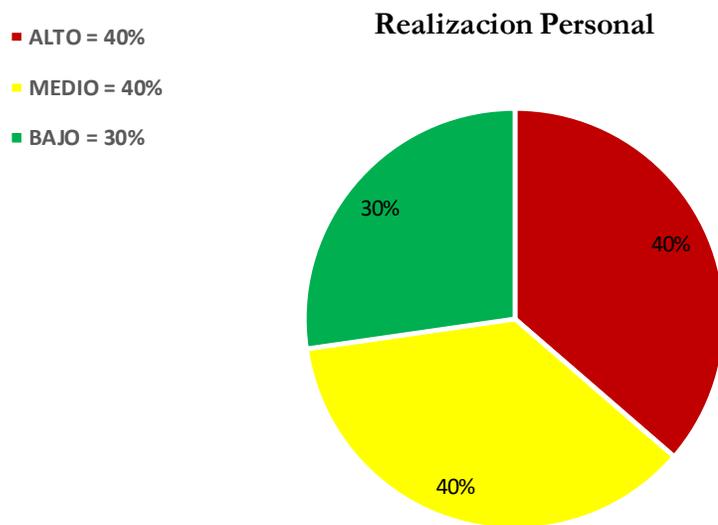
Cansancio Emocional



Gráfica 54: Distribución porcentual de despersonalización departamento de adquisiciones de bienes y servicios



Gráfica 55: Distribución porcentual de realización personal departamento de adquisiciones de bienes y servicios



Conclusiones y Recomendaciones

El Síndrome de burnout, como se ha podido observar, es una enfermedad “moderna”, consecuente al estrés crónico de tipo laboral al que está expuesto todo trabajador con un origen multicausal y altamente complejo. A lo largo de esta investigación se pudo analizar que los trabajadores de la oficialía mayor del estado de Chiapas se empiezan a desarrollar en un pequeño grupo del 2.3% que tienen el síndrome y dividido entre los índices del 52.3 de despersonalización, cansancio del 39.5 y realización personal 37.2 ocasionando cambios de conducta, agresividad, problemas de relación con los compañeros de trabajo, con los hijos y familiares. Dentro de las diferentes áreas que se conforman cuenta con una estadística que varía entre lo bajo, medio y alto del síndrome, como es en cansancio emocional, despersonalización y realización personal, esto empieza a traer repercusiones al momento de desarrollar las actividades tanto laborales como personales. Asimismo, se analizó que esto se está dando más en mujeres que laboran en esta institución.

Con los resultados obtenidos en la presente investigación se determinó establecer estrategias de intervención con el fin de que los trabajadores de la institución no desarrollen a futuro el síndrome de burnout, disminuir los factores que lo componen como cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con el fin de mejorar el ambiente y el clima institucional, por lo tanto, se hace las siguientes recomendaciones

- Desarrollar programas de socialización anticipatoria con el objetivo de acercar a los profesionales a la realidad laboral y evitar el choque con sus expectativas irreales.
- Desarrollar los procesos de retroinformación grupal e interpersonal desde los compañeros
- Ofrece a los colaboradores las herramientas necesarias para que ejecuten sus tareas diarias de manera adecuada y oportuna.
- Brindar un espacio confortable en el que se pueda llevar a cabo el trabajo sin contratiempos y de forma efectiva.
- Identificar los puestos de trabajo con más carga laboral, llevando a cabo una evaluación y tomando las medidas necesarias para el bienestar de los empleados.

- Mejora del Desempeño Individual: La capacitación ayuda a los empleados a adquirir las habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera más eficiente y eficaz, lo que se traduce en un mejor rendimiento individual.

Referencias Bibliográficas.

- Morales, L. (2015) *síndrome de burnout*. Extraído el 31 de agosto de 2024. Recuperado de: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Quiroprevención. (2028). *Síntomas del síndrome de burnout*. Extraído el 31 de agosto de 2024. Recuperado de: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo>
- Apiquian, A. (2007) *El síndrome del burnout en las empresas*. Extraído el 31 de agosto de 2024. Recuperado de: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Ada. (2022). *Síndrome de burnout o de desgaste profesional*. Extraído el 01 de septiembre de 2024. Recuperado de: <https://ada.com/es/conditions/burnout/>
- Imss. *Estrés laboral*. Extraído el 01 de septiembre de 2024. Recuperado de: <https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- S.n (2016). *Desgaste por trabajo*. Extraído el 02 de septiembre de 2024. Recuperado de: <https://imagendelgolfo.mx/mundo/desgaste-por-trabajo-sindrome-de-burnout/345986>
- Staff,F. (2023). *Estrés laboral*. Extraído el 02 de septiembre de 2024. Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/aumento-de-estres-laboral-tiene-efectos-en-la-salud-de-7-de-cada-10-mexicanos/#:~:text=Con%20un%2075%25%20de%20su,un%20estudio%20de%20la%20OMS.>
- Asana. (2024). *Que es el burnout*. Extraído el 02 de septiembre. Recuperado de: <https://asana.com/es/resources/what-is-burnout>
- S.n. estado civil. Extraído el 02 de septiembre de 2024. Recuperado de: <https://www.conceptosjuridicos.com/mx/estado-civil/>
- S.n. escolaridad. Extraído el 02 de septiembre de 2024. Recuperado de: <https://www.wordreference.com/definicion/escolaridad>
- Perez, J. (2024). Antigüedad. Extraído el 02 de septiembre de 2024. Recuperado de: <https://definicion.de/antiguedad/>
- Carrasco,C. (2001). Estrés laboral. Extraído el 05 de septiembre de 2024. Recuperado de: https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-86559_recurso_1.pdf
- S.n. (2022). Superar el estrés laboral. Extraído el 05 de septiembre de 2024. Recuperado: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000884.htm>
- Sanchez, J. (2010). Estrés laboral. Extraído el 05 de septiembre de 2024. Recuperado de: <https://www.binasss.sa.cr/opacms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

- Zazo, S. (2022). Consecuencias del estrés laboral. Extraído el 05 de septiembre de 2024. Recuperado de: <https://www.topdoctors.es/articulos-medicos/que-consecuencias-puede-tener-el-estres-laboral>
- Neuron. Estrés laboral. Extraído el 05 de septiembre de 2024. Recuperado de: <https://neuronup.com/psicologia/el-estres-laboral-definicion-causas-y-consecuencias-para-la-salud/>
- Olivares, M. (2015). *Que es el estrés laboral*. Extraído el 22 de noviembre del 2024. recuperado de: <https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/estres-laboral>
- Patlan, J. (2019), *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?* Extraído el 22 de noviembre de 2024. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012055522019000100156#:~:text=Lazarus%20y%20Folkman%20sustentan%20que,bienestar%20y%20su%20salud%2014.
- S.n. escolaridad. Extraído el 22 de noviembre de 2024. Recuperado de: <https://www.cuentame.inegi.org.mx/poblacion/escolaridad.aspx>
- Martínez, A. (2010). *El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Extraído el 22 de noviembre de 2024. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Llano, A. (2023) *Estrés ambiental*. Extraído el 22 de noviembre de 2024. Recuperado de: https://www.elespanol.com/enclave-ods/historias/estres-ambiental-como-saber-padeces-sufres/813418961_0.html
- Hernandez, T. (2018) *Burnout en médicos de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo*. Extraído el 22 de noviembre de 2024. Recuperado de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722018000200161
- Martinez, I. (2022) *Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, Perú*. Extraído el 28 de diciembre de 2024. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/280/28071865018/html/>
- Moreno, J. (2020) *Prevalencia de burnout en auditores gubernamentales de México perspectiva de género*. Extraído el 28 de diciembre de 2024. Recuperado de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422019000500002
- S.N. (2018). Síntomas del síndrome de 'burnout': ¿cómo identificarlo? Extraído el 05 de febrero de 2025. Recuperado de: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo>

M. López at. M. Sánchez (2005) Síndrome del desgaste profesional. Extraído el 05 de febrero de 2025. Recuperado de: <https://www.analesdepediatria.org/es-sindrome-desgaste-profesional-el-personal-articulo-13071839#:~:text=La%20falta%20de%20realizaci%C3%B3n%20personal%20surge%20al%20comprobar%20que%20las,con%20sentimientos%20de%20fracaso%20y>

S.N. (2016). Estrategias para afrontar el Síndrome de Burnout. Extraído el 05 de febrero de 2024. Recuperado de: <https://www.udd.cl/noticias/2016/06/28/consejo-experto-estrategias-afrontar-sindrome-burnout/>