



TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO

INFORME DE ESTANCIAS

Síndrome de Burnout y sus Repercusiones en la Calidad de Vida de los
Colaboradores en el Departamento de Recursos Humanos de una
Empresa Chocolatera.

González Sandoval Laura

Licenciatura en Administración

Análisis Financiero

Asesora Mtra. María Teresa Lugardo Bravo

FECHA DE INICIO: Julio 2023

FECHA DE TERMINACIÓN: Febrero 2024

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todas las personas que me apoyaron a dar este impulso para terminar mis estudios, así como principalmente a mis padres que estuvieron apoyándome en todo este proceso y en las decisiones que he tomado durante mi vida siempre han estado conmigo.

Le dedico todo este esfuerzo y especialmente a mi abuelito Alejandro Sandoval que donde quiera que esté quiero decirle que si pude lograrlo.

También a mis padres que sé que estarán más orgullosos de mí y a mi hermana que me ha acompañado en este proceso, a mi novio Víctor Alfonso Cabrera que me acompañó en cada paso impulsándome a no rendirme y estuvo conmigo en cualquier situación que se requería para la elaboración de este proyecto, así como las personas que fueron y son parte de mi vida.

Y sobre todo a mi asesora la maestra María Teresa Lugardo, la maestra Matías Vargas y los sinodales asignados que me ayudaron en el proceso de realización de este proyecto y apoyándome para que cada día todo esto saliera muy bien y pudiera concluir un logro más en mi vida.

RESUMEN

El Síndrome de Burnout, también conocido como el desgaste profesional, empieza a convertirse en un problema de gran relevancia en la actualidad, que afecta y repercute directamente en la calidad de vida de los profesionistas que mantienen una relación y ayuda constante y directa con otras personas.

Esta investigación pretende diagnosticar el Síndrome de Burnout que están propensos el personal de desarrollo humano organizacional en la empresa chocolatera relacionando los signos y síntomas que llegan a presentar que están asociadas a este síndrome.

En general, en la muestra analizada, de acuerdo con el puntaje del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) el personal esta propenso a un nivel bajo del Síndrome de Burnout (SB), se identifican síntomas de estrés bajo en algunos de ellos y la presencia de algún factor asociado al síndrome, lo que indica que no se debe descuidar e iniciar una prevención.

ABSTRACT

Burnout Syndrome, also known as professional burnout, is beginning to become a relevant problem today, which directly affects and has an impact on the quality of life of professionals who maintain a constant and direct relationship and help with other people.

This research aims to diagnose the Burnout Syndrome that is prone in the chocolate company by correlating the signs and symptoms that they present that are associated with this syndrome.

In general, in the sample analyzed, according to the MBI questionnaire score, the staff is prone to a low level of SB, high stress symptoms are identified in some subjects and the presence of some factor associated with the syndrome, which indicates that there is no it should be neglected, and prevention should be initiated.

INDICE

Agradecimientos.....	2
Resumen	3
CAPITULO I GENERALIDADES DEL PROYECTO.....	8
Introducción.....	9
Descripción del Centro de la Empresa	10
Nombre de la Empresa	10
Dirección de la Empresa	10
Giro de la Empresa.....	10
Misión, Visión y Valores	10
Objetivo general de la empresa	11
Estructura Organizacional	11
Nombre del Departamento donde realiza el proyecto	12
Objetivo Específico del Departamento.....	12
Descripción de Actividades del Departamento	12
Estructura del Departamento	13
Puesto y Nombre del Asesor Externo.....	13
Descripción de la Participación de Actividades Administrativas de la Empresa .	14
Justificación.....	17
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos	18
Alcances y Limitaciones.....	18
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	19
Antecedentes del Síndrome de Burnout a Nivel Mundial	20
Antecedentes a Nivel México del Síndrome de Burnout	21
Información destacada en México.....	22
Definiciones del Síndrome de Burnout	23
Diferencias entre Estrés y el Síndrome de Burnout.....	24
Síntomas del Síndrome de Burnout	25
Causas del Síndrome de Burnout	26

Consecuencias del Síndrome de Burnout	27
Factores de Riesgo.....	28
Signos de Alarma	28
Cuadro Clínico.....	30
Atención del Burnout en la Empresa.....	30
CAPITULO III DESARROLLO	33
Metodología.....	34
CAPITULO IV RESULTADOS	41
Conclusiones.....	79
Competencias Desarrolladas.....	81
Glosario	82
Fuentes de Información	84
INDICE DE TABLAS	
Tabla 1: Definición del Síndrome de Burnout.....	23
Tabla 2: Diferencias entre Estrés y el Síndrome de Burnout	24
Tabla 3: Definiciones de cada una de las Dimensiones.....	37
Tabla 4: Variables sociodemográficas.....	40
Tabla 5: Resultados de la Dimensión Impotencia	42
Tabla 6: Resultados de la Dimensión Desinformación	43
Tabla 7: Resultados de la Dimensión Conflicto	44
Tabla 8: Resultados de la Dimensión pobre trabajo de equipo	45
Tabla 9: Resultados de la Dimensión Sobrecarga	46
Tabla 10: Resultados de la Dimensión Aburrimiento	47
Tabla 11: Resultados de la Dimensión Pobre Retroalimentación	48
Tabla 12: Resultados de la Dimensión Castigo.....	49
Tabla 13: Resultados de la Dimensión Alineación.....	50
Tabla 14: Resultados de la Dimensión Ambigüedad	51
Tabla 15: Resultados de la Dimensión Ausencia de Recompensas.....	52
Tabla 16: Resultados de la dimensión conflicto de valores	53
INDICE DE FIGURAS	
Figura 1: Empresa Chocolatera	10

Figura 2: Estructura Organizacional.....	12
Figura 3: Estructura del Departamento.....	13
Figura 4: Respuestas de la pregunta 1	54
Figura 5: Respuestas de la pregunta 2	54
Figura 6: Respuestas de la pregunta 3	55
Figura 7: Respuestas de la pregunta 4	55
Figura 8: Respuestas de la pregunta 5	56
Figura 9: Respuestas de la pregunta 6	56
Figura 10: Respuestas de la pregunta 7	57
Figura 11: Respuestas de la pregunta 8	57
Figura 12: Respuestas de la pregunta 9	58
Figura 13: Respuestas de la pregunta 10	58
Figura 14: Respuestas de la pregunta 11	59
Figura 15: Respuestas de la pregunta 12	59
Figura 16: Respuestas de la pregunta 13	60
Figura 17: Respuestas de la pregunta 14	60
Figura 18: Respuestas de la pregunta 15	61
Figura 19: Respuestas de la pregunta 16	61
Figura 20: Respuestas de la pregunta 17	62
Figura 21: Respuestas de la pregunta 18	62
Figura 22: Respuestas de la pregunta 19	63
Figura 23: Respuestas de la pregunta 20	63
Figura 24: Respuestas de la pregunta 21	64
Figura 25: Respuestas de la pregunta 22	64
Figura 26: Respuestas de la pregunta 23	65
Figura 27: Respuestas de la pregunta 24	65
Figura 28: Respuestas de la pregunta 25	66
Figura 29: Respuestas de la pregunta 26	66
Figura 30: Respuestas de la pregunta 27	67
Figura 31: Respuestas de la pregunta 28	67
Figura 32: Respuestas de la pregunta 29	68

Figura 33: Respuestas de la pregunta 30	68
Figura 34: Respuestas de la pregunta 31	69
Figura 35: Respuestas de la pregunta 32	69
Figura 36: Respuestas de la pregunta 33	70
Figura 37: Respuestas de la pregunta 34	70
Figura 38: Respuestas de la pregunta 35	71
Figura 39: Respuestas de la pregunta 36	71
Figura 40: Respuestas de la pregunta 37	72
Figura 41: Respuestas de la pregunta 38	72
Figura 42: Respuestas de la pregunta 39	73
Figura 43: Respuestas de la pregunta 40	73
Figura 44: Respuestas de la pregunta 41	74
Figura 45: Respuestas de la pregunta 42	74
Figura 46: Respuestas de la pregunta 43	75
Figura 47: Respuestas de la pregunta 44	75
Figura 48: Respuestas de la pregunta 45	76
Figura 49: Respuestas de la pregunta 46	76
Figura 50: Respuestas de la pregunta 47	77
Figura 51: Puntuación global del cuestionario del Síndrome de Burnout	77
LISTA DE ANEXOS	88
Anexo A Constancia que evidencia al menos un año en la empresa.....	89
Anexo B Carta de autorización.....	90
Anexo C Cuestionario del síndrome de Burnout.....	91

CAPITULO I GENERALIDADES

DEL PROYECTO

Introducción

Con el presente proyecto se buscará elaborar una propuesta, para disminuir el Síndrome de Burnout en la empresa chocolatera Nutresa S.A de C.V., en caso de existir.

Los temas que se abordarán en esta investigación como se mostrará en el capítulo I se especificarán las generalidades y su aplicación para la solución de interrogantes de carácter científico. En el capítulo II será abordado el marco teórico, con el propósito de construir un sistema coherente de antecedentes, teorías y conceptos que permita analizar el problema y de igual manera lo sustenten desde una perspectiva teórica. Por ende, en el capítulo III se abordará todo lo relacionado a la empresa chocolatera si cuentan con el Síndrome de Burnout de igual manera mostrando ciertos parámetros que pueden tener en la antes mencionada, así como la recopilación de datos e información actuales, así llevándonos a la obtención de los resultados en el capítulo IV, dando consistencia a la existencia del síndrome de Burnout entre los colaboradores de la empresa.

Por último, en el capítulo V se presentarán las conclusiones, las cuales son consideradas las opiniones con cierto margen de validez, así dando cierre a todas las explicaciones presentadas recapitulando los puntos más importantes de la investigación.

superando las expectativas del cliente con marcas conocidas y apreciadas, innovación afectiva, servicio superior y una excelente distribución nacional e internacional.

Gestionamos nuestras actividades comprometidas con el desarrollo sostenible, con gente talentosa, propiciando su progreso y un comportamiento corporativo ejemplar.

Visión

Juntos lograremos que nuestro negocio de chocolates alcance su meta de ventas, proporcionando calidad de vida al consumidor con productos que satisfagan sus aspiraciones de bienestar, nutrición y placer.

Valores

Colaboración: Somos jugadores de equipo.

Confianza: Generamos credibilidad.

Innovación: El futuro en nuestras manos.

Orientación al consumidor y al cliente: Nuestra razón de ser.

Pasión: Comprometidos de corazón y mente.

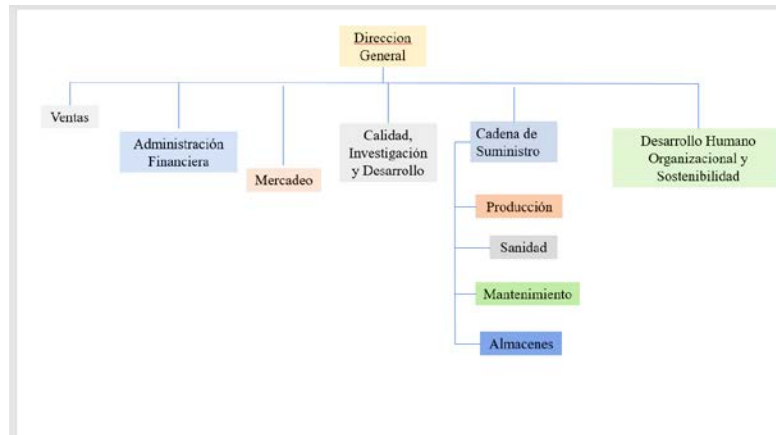
e) Objetivo general de la empresa

Triplicar nuestras ventas, generar progreso y desarrollo para todos nuestros grupos relacionados.

f) Estructura Organizacional General

Figura 2

Estructura Organizacional.



Nota: En la figura se visualiza como está conformada la organización por áreas (Elaboración propia).

g) Nombre del departamento donde realiza el proyecto

Nomina (Recursos Humanos).

h) Objetivo específico del departamento

Generar los pagos y prestaciones del personal en tiempo y forma, así como dar servicio de manera eficaz y oportuna.

i) Descripción de actividades del departamento

Por cuestiones de confidencialidad de la organización los organigramas se elaboraron por la residente.

- Impartir el curso de inducción a los colaboradores de nuevo ingreso.
- Dar de alta en los biométricos para que registren entradas y salidas.
- Ingresar tiempo extra, tiempo triple, compensaciones, prima dominical, etc., en el sistema que se utiliza.
- Apoyar en las fumigaciones mensuales.
- Generación del pago semanal y catorcenal.

-Generación de finiquitos por las renunciaciones voluntarias, así como también entregárselos a los excolaboradores.

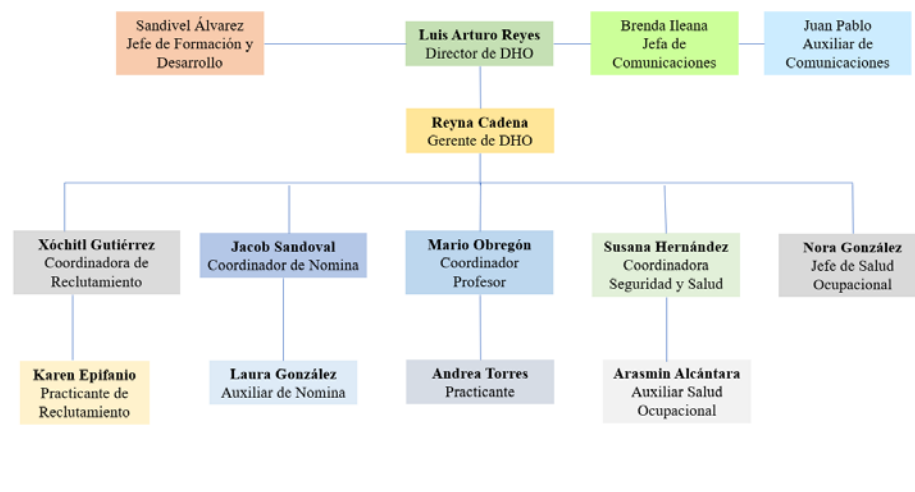
-Entregar información que piden las diferentes áreas.

-Brindar la atención al colaborador, resolviendo dudas que tengan a cuanto el pago y apoyándolos en otras situaciones.

j) Estructura del departamento.

Figura 3

Estructura del Departamento.



Nota: En la figura se muestra como está formado el departamento de DHO (Elaboración propia).

k) Puesto y nombre del asesor externo.

Coordinador de nómina- José Jacob Sandoval Mayen

Descripción de la participación de actividades administrativas de la empresa

En la empresa chocolatera las principales funciones que se llevan a cabo dentro del departamento de recursos humanos son ingresar al sistema las incidencias de cada colaborador, lo que genera de lunes a domingo, correspondiente a tiempo extra, tiempo triple, primas dominicales, vacaciones, primas vacacionales y compensaciones.

Otra función que realiza es impartir el curso de inducción a las personas de nuevo ingreso tocando los temas de la forma de pago, las prestaciones establecidas en la legislación correspondiente además de prestaciones análogas que la empresa otorga según las negociaciones con el sindicato como se establece en el contrato colectivo, explicación del llenado de formatos para autorizaciones de inasistencias o permisos sin goce de sueldo, que se utilizan y en que puede impactar en el salario, la asignación de casillero, los días para poder visualizar su recibo y el día que les será depositado su dinero en medios electrónicos.

En función a una prestación que proporciona la organización son los vales de despensa en esto se realiza un registro en una hoja de Excel respectivamente para que esta información se envíe a las oficinas de Colombia y se haga la dispersión correspondiente en cuanto a la cantidad establecida en el archivo para cada colaborador. Otra función que se realiza es el equipo de DHO (Desarrollo Humano Organizacional) brindar el apoyo a cualquier persona externa como al colaborador orientándolos de que área o con quien podría solucionarles el asunto que necesitan resolver dentro de la organización.

Dentro de la organización existe un programa llamado Kuayolo para el avance educativo a nivel educación básica (secundaria) y media superior (bachillerato) este proceso lo realiza un profesor que es encargado de la formación de los colaboradores que no tuvieron la oportunidad de concluir sus estudios a nivel secundaria y bachillerato, por alguna u otra circunstancia, donde se apoya al colaborador a terminar el grado académico correspondiente, sin ningún costo y al concluir este proceso al colaborador como a sus familiares cercanos se le hace una invitación en un salón de eventos para la entrega de su certificado con una pequeña sorpresa.

Otras actividades adicionales es apoyar en los eventos que se hacen para los hijos de los colaboradores con contrato de planta, se les reconoce por su esfuerzo académico en donde la empresa otorgara como ayuda económica de \$80,000 (OCHENTA MIL PESOS 00/100 M.N) para ser repartida como ayuda de útiles escolares a los hijos de los trabajadores de planta con un promedio de 8.5, cantidad que será entregada al sindicato en una sola exhibición, previa entrega del recibo correspondiente; así mismo otorgara una mochila a cada uno de ellos que cumplan con el promedio, todo esto a la demostración de la calificación final del curso. Este apoyo está destinado a los hijos de los trabajadores que se encuentren en el nivel básico de educación (primaria y secundaria).

Aunado a esto la empresa otorgara un aporte económico de \$2,500.00 (DOS MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.) por concepto escolar a los hijos de los trabajadores que estando en nivel medio superior obtengan un promedio de 8.5. Dicha cantidad estará limitado a máximo un hijo por trabajador de planta y teniendo como tope nueve trabajadores. En caso de superarlo, se considerarán los promedios más altos, así como lo establece el Contrato Colectivo de la Empresa Chocolatera, Clausula Quincuagésima Primera Página 14, Párrafo III. (Colectivo, 2023).

Dentro de otras actividades que llevo es la asistencia al coordinador de nómina con las auditorias que nos corresponden. Otra función que realizo es apoyar en las fechas que se conmemoran en nuestro calendario, estas son las festividades tales como: El 15 de septiembre, día de muertos, misa del 12 diciembre, obsequios de navidad y fiesta de fin de año, así como las actividades organizacionales como la semana de la salud anual (diciembre), Convocatoria de lavado de manos, y las sanitizaciones mensuales (primer domingo de cada mes).

Otras funciones que se cumplen es la entrega de finiquitos, para todos aquellos colaboradores que entran en este proceso de renunciar voluntariamente, por alguna situación que se les haya presentado y esto impida seguir laborando en la organización, cuando esto pasa existe una carpeta de bajas en donde el área de reclutamiento es la encargada de registrarlos y esa carpeta la dirigen al área de nómina los miércoles.

El área de nómina procede a darlos de baja en el sistema y se le genera su finiquito correspondiente, el archivo de solicitud de cheque de igual manera se envía a las oficinas de

Colombia en donde nos aprueban con el spool (número consecutivo) correspondiente, a los trabajadores que entran en este proceso se les pide que nos marquen los días viernes, esto para saber si ya tenemos su cheque adecuado, si esto es así les pedimos que se presenten a partir de cualquier día martes con un horario de nueve de la mañana a una de la tarde donde ese día les explicamos dentro de su desglose sus alcances respectivos esto por haber trabajado dentro la organización, una vez que les explicamos su desglose les pedimos que nos firmen este mismo así como sus huellas de sus dos pulgares y se le hace entrega de su respectivo cheque.

Así mismo los cheques de las personas que no se presentaron en un tiempo de tres meses se hace la cancelación, realizando el archivo correspondiente y esté se envía a las oficinas de Colombia para la anulación de este proceso. No obstante, recordando que por contrato colectivo de la organización se tiene un plazo de un año para la entrega del cheque, en el cual es un acuerdo de la empresa con sindicato y a si mismo lo ampara la Ley Federal del Trabajo Artículo 123 (Trabajo, 2022)pero en cuanto al proceso que comente que se anulaban los cheques es porque hay un acuerdo interno entre la empresa chocolatera y las oficinas de Colombia que en dado caso que los excolaboradores no se reporten por su finiquito en un lapso de tres meses este se tiene que anular, esto para evitar contrapartidas del proceso o tener temas con el SAT a cierre de año, pero también si se presenta el excolaborador después de un tiempo determinado de su baja y no excediendo el tiempo antes mencionado, nuevamente se hace el proceso de solicitud de cheque se envía a las oficinas de Colombia y nos generan el spool (número consecutivo) correspondiente y se cita al excolaborador para la entrega del mismo.

Otras actividades que se realizan dentro de la empresa chocolatera son los “grupos primarios” esto se realiza cada fin de mes en donde se mandan grupos de 40 colaboradores por una hora en el cual participan diferentes áreas, como calidad, producción, ambiental, nomina, etc. Esto con la finalidad de resolver dudas, escuchar comentarios de todo el personal que haya tenido en el transcurso del mes.

Finalmente, y como en toda empresa o institución es la atención al personal de la compañía en cuanto apoyándola en sus dudas que tenga en pagos o alguna duda que tenga, en cualquier día de la semana (lunes-viernes) en un horario de ocho de la mañana a cinco de la tarde.

Justificación

La presente investigación es de tipo práctico. La justificación de carácter práctico es cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo (Bernal,2010).

Vale la pena atender este problema ya que el Síndrome de Burnout en el contexto mundial sobre sus implicaciones en la salud física y mental del trabajador, dichos estudios han aportado datos epidemiológicos que pueden ser alarmantes por su alta prevalencia, lo cual ha llevado a diferentes organismos gubernamentales como la Organización de Naciones Unidas (ONU), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del trabajo (OIT), a plantear objetivos que conduzcan a la dignificación del trabajo, entre estos el entorno laboral saludable y la gestión organizacional de los riesgos psicosociales que enfrenta el trabajador en su oficio. (Pedro,2001).

Estos resultados ayudaran a detectar y prevenir dentro del personal que trabaja en la empresa si presentan un nivel considerado de casos del Síndrome de Burnout, y desarrollar estrategias que ayuden a mitigar el número de casos detectados.

Las partes beneficiarias de estos resultados son tanto en la empresa para medir el desgaste profesional que sufran este síndrome y realizar planificaciones para reducirlo, como a los colaboradores para detectar que nivel del síndrome tienen y poder actuar ante la situación.

A futuras investigaciones sobre Síndrome de Burnout.

Objetivos

Objetivo General

Establecer las repercusiones del Síndrome de Burnout en la calidad de vida de los colaboradores en el departamento de Recursos Humanos.

Objetivos Específicos

1. Analizar la existencia de Síndrome de Burnout en el departamento de Recursos humanos de una empresa chocolatera.
2. Describir los signos y síntomas del Síndrome de Burnout de los colaboradores del departamento de Recursos Humanos.
3. Generar propuestas de mejora para minimizar el síndrome de Burnout en la empresa chocolatera.

Alcances y Limitaciones

Alcance

La presente investigación incluye acciones de carácter administrativo y organizacional en el departamento de Recursos Humanos, éstas están encaminadas a prevenir e intervenir si existen casos graves de síndrome de agotamiento laboral, así creando situaciones que ayuden a minorizar los casos del Síndrome de Burnout.

Limitaciones

Dentro de Desarrollo Humano organizacional (DHO) limita en la organización es la restricción de la información ya que no puede ser expuesta completamente para este proyecto, así como también si esto se llegara a realizar con los colaboradores operativos, habría problemas tanto con sindicato como los trabajadores.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

Antecedentes del Síndrome de Burnout a nivel mundial

En 1974, un médico psiquiatra llamado Herbert Freudenberger que trabajaba como asistente voluntario en la Free Clínica de Nueva York para toxicómanos, al igual que otros voluntarios jóvenes e idealistas, observó que al cabo de un periodo más o menos largo, entre uno y tres años, la mayoría sufría una progresiva pérdida de energía, desmotivación, falta de interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, junto con varios síntomas de ansiedad y de depresión.

Según Leiter el tipo de trabajo que estas personas hacían se caracterizaba por carecer de horario fijo, contar con un número de horas muy alto, tener un salario muy escaso y un contexto social muy exigente, habitualmente tenso y comprometido. Freudenberger describió cómo estas personas se vuelven menos sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas en relación con los pacientes, con un trato distanciado y cínico con tendencia a culpar al paciente de los propios problemas que padece. (Carlin & Garcés de los Fayos Ruiz , 2010).

A partir de mediados del siglo XX se dedica especial atención a un fenómeno rara vez comentado y tratado en el mundo académico con anterioridad, cual es el “Burnout” o “Síndrome del Quemado”. En efecto, este fenómeno comienza a cobrar importancia en la literatura sobre la década de los setenta a través de la disciplina de la Psicología. Esta visibilidad del Burnout surge como resultado de una serie de cambios económicos, sociales y culturales acaecidos durante la primera mitad del siglo XX. (Analía, 2017).

Fue enunciado por primera vez por el psicoanalista alemán residente en Norteamérica, Herbert J. Freudenberger, quien en 1974 introduce desde una perspectiva clínica el término Burnout, por aquel entonces término de uso coloquial, que definía los efectos del abuso prolongado de drogas (burned out on drugs) para referirse a un estado de cansancio físico y emocional resultante de condiciones de trabajo. Hace referencia a un conjunto de manifestaciones anómalas características de personas que trabajan en profesiones de ayuda a otras personas, con las que mantienen fuerte y sostenido contacto directo. (Fernández Cantillo , Hernández Fernandez , Hernández Fernández , & Cañizares Carmenate, 2006).

Fruto de estas consideraciones, la articulación del fenómeno se deriva de las observaciones precedentes que determinan, en última instancia, la naturaleza exploratoria del Burnout. Dichos estudios se apoyan en experiencias reales ilustradas por profesionales relacionados con el sector

servicios; a saber: la sanidad, la educación, el trabajo social, la abogacía o los agentes de policía. La práctica de estas profesiones pone de manifiesto la pérdida de energía que sufren los miembros de estas organizaciones, así como la minusvaloración de su propio trabajo. (Analía, 2017).

Antecedentes en México del Síndrome de Burnout

Desde 2017, México aparece en la lista de los países con mayor número de personas con burnout en el mundo. Hoy ocupa el primer lugar. México, entre los miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), tiene las jornadas laborales más extensas, de 2 mil 124 horas al año, el promedio es de mil 687 horas. En México, 8 de cada 10 personas viven con estrés laboral, en China 7 de cada 10, y en Estados Unidos 6 de cada 10, según la OMS. (Salud, 2023).

Esta afección es considerada como un factor de riesgo laboral, ya que afecta la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida de la persona que la padece. México ocupa el primer lugar en estrés laboral a nivel mundial, con jornadas de trabajo excesivas y menos días de vacaciones al año que otros países, según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE). El estudio Escala mexicana de desgaste ocupacional realizado por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) a más de 500 profesionistas entre 25 y 40 años, demostró que el 100 por ciento presentó algún grado de estrés y el 60 por ciento manifestó altos niveles de éste, así como daños físicos.

El SB fue identificado principalmente en los entornos hospitalarios, las enfermeras se encuentran entre los profesionales más afectados por el agotamiento; también en personas que desempeñan trabajo de atención al público, tales como: médicos, docentes, policías, asistentes sociales, psiquiatras, psicólogos, entre otros. (Oscar, 2017).

Encuestas realizadas en 2023 revelan la prevalencia del Síndrome de Burnout, también conocido como Síndrome del trabajador “quemado”, estrés laboral o desgaste ocupacional. Patricia Lozano Luviano, consultora en desarrollo humano, afirma que una parte importante de empleados en el mundo se encuentran más agotados que nunca. La incertidumbre económica y el temor a recortes de empleo se suman al malestar en el lugar de trabajo. Según Lozano Luviano, más del 40% de quienes desempeñan labores de oficina se sienten exhaustos.

Datos del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) indican que, previo a la pandemia, México ya figuraba como uno de los países con mayor fatiga por estrés laboral. Al menos el 75% de sus trabajadores padecía esta condición, superando los niveles de China (73%) y Estados Unidos (59%). “Las investigaciones confirman que el personal de salud es uno de los sectores más afectados”, asegura la consultora. (Patricia, 2023).

Información destacada en México

- México es uno de los países con mayor prevalencia del Síndrome de Burnout, superando a China y Estados Unidos.
- El 75% de los trabajadores en México sufren de fatiga por estrés laboral, y más del 40% de quienes realizan labores de escritorio se sienten exhaustos.
- El personal de salud es uno de los sectores más afectados por el Síndrome de Burnout.
- Factores como bajos salarios, falta de pago y prestaciones, y la necesidad de tener varios empleos contribuyen al estrés laboral en América Latina.
- El Síndrome de Burnout se considera una enfermedad psicosocial con componentes de cansancio emocional, despersonalización y abandono de la realización personal.
- El Burnout puede llevar a consecuencias graves, como cuadros psiquiátricos e incluso suicidio.
- La Organización Mundial de la Salud reconoció el Síndrome de Burnout como un padecimiento en 2022.
- La terapia psicológica puede ayudar a prevenir y tratar el Burnout, brindando apoyo emocional y herramientas para mejorar la calidad de vida.
- La especialista Patricia Lozano Luviano recomienda fomentar el autocuidado y hábitos saludables para prevenir el Burnout.
- Las instituciones a menudo consideran la salud mental de sus trabajadores como un gasto, en lugar de una inversión (Patricia, 2023).

Definición del Síndrome de Burnout.

Tabla 1

Definición del síndrome de Burnout

DEFINICIÓN DE BURNOUT POR DIFERENTES AUTORES	
Autor	Definición
Maslach Y Jackson	Síndrome tridimensional en el que el trabajador presenta cansancio emocional, despersonalización o tratamiento cínico y actitud negativa hacia los clientes, y una baja realización personal (CASTILLO AVILA, OROZCO C., ALVIS , & R., 2015)
Schaufeli y Enzmann	Un estado mental relacionado con el trabajo, negativo, persistente, que se presenta en individuos normales, y que se manifiesta por un sentimiento de incompetencia, malestar, desmotivación y disfuncionalidad laboral (Schaufeli, 2006).
Freudenberger	Una patología psiquiátrica, la cual la experimentaban los profesionales que trabajan en algún tipo de institución, y que el objeto de trabajo de dichas instituciones son las personas. Lo conforman síntomas de tipo médico-biológicos y psicosociales estos desarrollan en la actividad laboral como resultado de carga excesiva de energía (Guitart, 2007).
Gil Monte y Peiró	Una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, los cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales, todo esto como consecuencia del estrés crónico (Gil Monte, 2005).
Definición Propia	El Síndrome de Burnout es el cansancio, estrés, afectación laboral que de una u otra manera perjudica a los trabajadores tanto emocional, estilo de vida, psicosocial. Esto producido por varios factores laborales, como la carga de trabajo, ambiente laboral, estrés, cansancio, etc. (Elaboración propia)

Nota: Definición del Síndrome de Burnout por diferentes autores ((CASTILLO AVILA, OROZCO C., ALVIS , & R., 2015) (Schaufeli, 2006) (Guitart, 2007) (Gil Monte, 2005)).

El concepto de Burnout implica 3 aspectos fundamentales que son:

1. Agotamiento emocional. Caracterizado por una disminución y pérdida de los recursos emocionales.
2. Despersonalización o deshumanización (o cinismo). Caracterizado por el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad hacia los receptores del servicio prestado.
3. Baja realización personal. Que consiste en la percepción del trabajo de manera negativa; los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional (Julia, 2022).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción. En términos globales se trata de un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia. Cualquier cambio o circunstancia diferente que se presente ante nuestras vidas, como cambiar de trabajo, hablar en público, presentarse a una entrevista o cambiar de residencia, puede generar estrés. Aunque también dependerá del estado físico y psíquico de cada individuo (Salud, 2023).

Es importante hacer una diferenciación entre el estrés y el Síndrome de Burnout, ya que los síntomas entre estos dos son muy similares y la mayoría de las personas las llegan a confundir.

Tabla 2

Diferencias entre estrés y el SB

DIFERENCIAS ENTRE ESTRÉS Y EL SÍNDROME DE BURNOUT	
Estrés	Síndrome de Burnout
Nos implicamos demasiado.	- Ninguna o menos implicación. - Disminución de las emociones.

- Sufrimos las emociones con más intensidad.
 - Provoca Hiperactividad.
 - Menor energía.
 - Conduce a la ansiedad.
 - Riesgo de muerte prematura.
 - Sentimiento de abandono.
 - Menor motivación y esperanza.
 - Conduce a la depresión.
 - Consecuencias emocionales.
 - Riesgo de pérdidas de perspectiva.
-

Nota: En la tabla se muestra las distinciones entre el estrés y el síndrome de burnout (Romero, 2022) (hysla prevencion de riesgos, 2021).

Síntomas del Síndrome de Burnout

1. Agotamiento emocional.
2. Despersonalización o conductas negativas hacia usuarios y compañeros.
3. Sentimientos de baja realización personal.

Como detectar el Síndrome de Burnout

El Burnout no es estrés laboral, sino que es una forma desadaptativa de responder ante el mismo. A diferencia del estrés, solo se entiende este Síndrome dentro de un contexto laboral y lleva asociados una serie de síntomas específicos: el cansancio emocional, la despersonalización o frialdad afectiva y la reducción de eficacia laboral.

El estudio del Burnout se puede estructurar atendiendo a las siguientes características básicas:

1. El Burnout se entiende más como proceso gradual, que como estado clínico estático y dicotómico.
2. Se aborda considerando el proceso como una respuesta de defensa ante una situación de estrés laboral crónico.
3. Los trabajadores que padecen sintomatología del quemado, suelen ser personas idealistas que inician su profesión con ideas utópicas y de entrega solidaria al prójimo.

4. El Síndrome suele circunscribirse a trabajadores que ejercen profesiones de ayuda. (Pilar, 2019; PERSUM, 2023).

Causas del Síndrome de Burnout

El Burnout se entiende como un proceso continuo en el que la persona poco a poco va perdiendo energía, optimismo e ilusión en su trabajo de ayuda.

Se describen cuatro fases básicas:

1. Etapa de entusiasmo: En la etapa inicial de acceso a un puesto de trabajo es habitual que el trabajador experimente entusiasmo y sus expectativas sean positivas.
2. Etapa de estancamiento: Debido a la conjunción de variables organizacionales, personales e interpersonales, la persona comienza a sentirse estancada, ve como sus expectativas no se están cumpliendo. Aunque el trabajo aún representa una fuente de realización personal, el trabajador comienza a replantearse la relación entre el esfuerzo personal depositado en el trabajo y los beneficios emocionales que recibe. Empieza a notar cierta sensación de derrota, comienza a sentirse incapaz. Comienzan a aparecer síntomas físicos como dolores de estómago y de cabeza.
3. Etapa de frustración: Supone el inicio del Síndrome. Supone el empezar a cuestionarse la eficacia del esfuerzo personal que realiza frente a los obstáculos derivados del desempeño del puesto de trabajo. Aún existe la posibilidad de encauzar el malestar hacia una nueva fase de entusiasmo, pero la falta de recursos personales y organizacionales pueden condicionar el tránsito hacia una fase de apatía. Se siente el trabajo como carente de sentido. Aumentan los síntomas psicósomáticos. Se produce un descenso de la motivación y un incremento del agotamiento emocional y de los sentimientos de falta de realización personal.
4. Etapa de apatía: En primer lugar, el trabajador se activa en su trabajo, dedica mayores esfuerzos a su trabajo a modo de compensar sus sentimientos de falta de realización personal, pero no se gestiona adecuadamente y lo que consigue es sobrecargarse y contribuir aún más a su agotamiento emocional. Así que se produce el colapso y comienza a distanciarse de lo laboral, comienza a endurecerse afectivamente como

método de afrontamiento a sus sentimientos de baja realización y agotamiento. Se trata del fenómeno de la despersonalización.

5. Fase de estar quemado: La persona experimenta sentimientos de tal magnitud que la estrategia que lleva a cabo para salir de la situación es dejar el puesto de trabajo, pedir traslados, cambiar de trabajo o seguir en una situación laboral que le hará sentirse cada vez peor. (PERSUM, 2023).

Consecuencias del Burnout para la salud del trabajador

De acuerdo con (Pilar, 2019). Las consecuencias de este problema son múltiples, tanto en el ámbito personal como organizacional, encontrándose mayor riesgo de sufrir enfermedades psiquiátricas, mayor facilidad para la adicción a drogas, ausentismo laboral, dificultades para trabajar en grupo, alta movilidad laboral, disminución del rendimiento laboral, mayor posibilidad de errores, alteraciones en la memoria y aprendizaje e inclusive trastornos de índole sexual.

Trastornos de Conducta.

1. Descontrol de impulsos.
1. Trastornos alimentarios.
2. Agresividad.

Trastornos emocionales.

3. Baja autoestima.
1. Depresión.
2. Ansiedad.
3. Déficit en atención y concentración.

Síntomas físicos.

1. Alteraciones gastrointestinales.
2. Cefaleas y migrañas.

3. Trastornos cardiovasculares.
4. Trastornos del sueño.

Consecuencias del Burnout para la empresa.

1. Abandono de la organización.
2. Rotación laboral.
3. Insatisfacción laboral.
4. Pérdida motivación.

Factores de riesgo.

Se han descrito varios factores de riesgo para que se desarrolle el Síndrome de Burnout, entre los cuales se encuentran personas jóvenes, género femenino, solteros o sin pareja estable, mayores turnos o sobrecarga laborales, estado civil, número de hijos, rasgos de personalidad tales como personas idealistas, optimistas, con expectativas altruistas elevadas, deseo de prestigio y mayores ingresos económicos. De entre todos los factores de riesgo comentados el que resulta ser más prevalente e importante es el de sobrecarga de trabajo.

Signos de alarma.

Existen varios tipos de manifestaciones que podemos considerar como signos de alarma o en ocasiones como parte ya del cuadro clínico en sí:

Negación: la persona afectada es la última en aceptar que tiene el problema.

Aislamiento: es frecuente que la persona afectada se retire de la familia, sus colegas y amigos.

Ansiedad: es la sensación persistente que tiene el medico de que algo malo va a suceder.

Miedo o temor: una sensación poderosa de temor de acudir al trabajo.

Depresión: este es uno de los problemas cada vez más comunes en médicos y estudiantes de medicina; siendo uno de los más frecuentes en este Síndrome y por supuesto uno de los síntomas más peligrosos ya que puede llevar al suicidio.

Ira: las manifestaciones de esto incluyen perder la calma y el control, manifestando un enojo exagerado en relación con la causa que es motivo del disgusto al tratar con compañeros, resto del personal o con los pacientes.

Fuga o anulación: el médico llega tarde o muestra un desinterés en el trabajo. Adicciones: se inicia o aumenta el empleo de sustancias, que pueden ser prohibidas o no prohibidas.

Cambios de personalidad: hay una incapacidad para poder confiar en el individuo.

Culpabilidad: sienten que lo que desarrollan es prácticamente un castigo o bien tienen un sentimiento exagerado de ser indispensables en el trabajo.

Cargas excesivas de trabajo: el aceptar varios turnos o pasar mucho tiempo en el hospital para comprobar que todo está bien es otra manifestación de autonegación.

Comportamiento riesgoso: comportamiento no característico de la persona, el cual puede ir desde simplemente embarazoso, inapropiado e impulsivo; hasta peligroso en diversos ámbitos de la vida, incluyendo el sexual con conductas de riesgo.

Sensación de estar desbordado y con desilusión: se percibe la sensación de ya no poder seguir trabajando con el mismo ritmo ni entusiasmo que al principio, tiene sensación de fatiga crónica.

Abandono de sí mismo: se presenta un cambio en la higiene y arreglo personal. Hay cambios en el hábito alimenticio con pérdida o ganancia de peso exagerada.

Pérdida de la memoria y desorganización: Existe dificultad para concentrarse y aprender. No se pueden recordar eventos importantes familiares y laborales. Puede haber trastornos del sueño (Julia, 2022).

El cuadro clínico puede seguir la siguiente secuencia:

Etapas 1. Se percibe desequilibrio entre demandas laborales y entre recursos materiales y humanos de forma que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.

Etapas 2. El individuo realiza un sobreesfuerzo para adaptarse a las demandas. Pero esto sólo funciona transitoriamente (hasta aquí el cuadro es reversible).

Etapas 3. Aparece el Síndrome de Burnout con los componentes descritos.

Etapas 4. El individuo deteriorado psicofísicamente se convierte en un peligro más que en una ayuda para los destinatarios de los servicios. En general, pueden establecerse dos tipos de repercusiones del síndrome de burnout: para el individuo (salud, relaciones interpersonales) y para la institución (insatisfacción laboral, propensión al abandono y el ausentismo, deterioro de la calidad del servicio, genera cierto grado de hostilidad y resentimiento).

La manera de cuantificar y diagnosticar este Síndrome; así como sus componentes es a través de un cuestionario creado por Cristina Maslach en 1986 y que se denomina: Maslach Burnout Inventory (MBI). Este cuestionario tiene varias versiones aplicables a diferentes poblaciones con diferentes idiomas y ha mostrado confiabilidad y validez. Por estas razones es el que en la actualidad se utiliza con mayor frecuencia para evaluar o medir la intensidad de este síndrome (Julia, 2022).

Atención del Burnout en la empresa.

De acuerdo con los modelos organizacionales de interacción social y cognitivos, es importante considerar algunos factores como medidas generales para evitar el riesgo del Síndrome, aunque quizá el factor más relevante es la capacitación y comprensión de este, como primer paso por parte de las empresas, para luego proceder con otros factores.

Algunos elementos de atención son los siguientes:

- Revisión constante de los objetivos laborales, con el fin de determinar que estos sean realistas y alcanzables por el personal. Esto, a su vez, debe ir de la mano de la revisión de los métodos

para la evaluación del desempeño, las descripciones de trabajo y las cargas de trabajo, de preferencia haciendo partícipe al trabajador.

- Establecimiento de mecanismos de contratación que promuevan la seguridad laboral.
- Fomento del empoderamiento de los colaboradores, mejorando, entre otros factores, la claridad de roles, la retroalimentación, la capacitación, el fomento de la toma de decisiones, la autonomía y el autocontrol.
- Fortalecimiento de la claridad en las líneas de autoridad y responsabilidad.
- Fortalecimiento de la creatividad y la autonomía en el trabajo, lo cual va de la mano con la revisión de la estructura organizacional, los procedimientos, los niveles de enriquecimiento de puesto y la revisión de los puestos mismos.
- Análisis de los niveles de estrés y carga mental de las tareas, así como de distribución de responsabilidad entre puestos de trabajo. Especial atención debe darse a la cantidad de horas extras laboradas por los colaboradores.
- Establecimiento de mecanismos para medir el sentimiento de equidad laboral; por ejemplo, dentro de las evaluaciones de clima laboral.
- Fortalecimiento del espíritu de equipo, de cooperación y de valores que lleven a un mejor ambiente de trabajo.
- Fortalecimiento de vínculos sociales entre los colaboradores.
- Evaluación constante del clima y cultura laboral, incluyendo aspectos asociados con el Burnout.

Como se observa, algunos de los mecanismos de actuación implican la revisión de la estructura laboral, de las descripciones de trabajo o de las metas; otras implican el monitoreo constante de variables humanas en el clima laboral, con el fin de determinar conductas o sentimientos que requieran atención sistemática. Dentro de todos los posibles métodos de abordaje, los mecanismos de retroalimentación a la empresa y el trabajador, tales como evaluaciones de

satisfacción del cliente, evaluaciones de desempeño o encuestas de clima laboral, son factores centrales, pues llevan a materializar percepciones, conductas o sentimientos de riesgo.

Entre las herramientas psicométricas más usadas en la evaluación del Síndrome que pueden ser aplicadas en una organización, se tiene el MBI o Inventario Maslach de Burnout, pero otros recursos están disponibles o pueden ser diseñados para cada contexto. Todos los recursos anteriores, cuando son utilizados sistemáticamente, y se combinan con el análisis específico de cada caso, el acercamiento al trabajador y el diálogo, pueden apoyar a Recursos Humanos en la atención de puntos concretos de intervención para prevenir el Síndrome (Gutierrez Aceves , y otros, 2006).

CAPITULO III DESARROLLO

Metodología

Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva porque se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.

La investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa. En tales estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etcétera.

Se realizó un análisis para determinar la existencia Síndrome de Burnout en el departamento de Recursos humanos.

Se llevó a cabo el levantamiento de información mediante un cuestionario de Maslach Burnout Inventory este está constituido por 47 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, su función es medir la propensión del desgaste profesional y la intensidad con que sufre el Burnout.

Mide 12 dimensiones del síndrome de Burnout los cuales son Impotencia, Desinformación, Conflicto, pobre trabajo de equipo, sobrecarga, aburrimiento pobre retroalimentación, castigo, alineación, ambigüedad, ausencia de recompensas y conflicto de valores. Cada una de las dimensiones corresponden a un total de cuatro preguntas en donde si la puntuación total en dos o más dimensiones es igual o superior a 20, es probable que sufran del Síndrome de Burnout.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

Raramente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Constantemente
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------

VALORES DE REFERENCIA

Puntaje	Riesgo de Burnout	Recomendaciones
48-168	Bajo	Tomar acciones preventivas
169-312	Moderado	Desarrollar un plan para corregir las áreas con problemas
313-432	Alto	Las acciones correctivas son vitales

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

IMPOTENCIA

1. No puedo darte solución a los problemas que se me asignan.
2. Estoy atrapado en mi trabajo sin opciones.
3. Soy incapaz de influenciar en las decisiones que me afectan.
4. Estoy incapacitado y no hay nada que pueda hacer al respecto.

DESINFORMACIÓN

5. No estoy claro sobre las responsabilidades en mi trabajo.
6. No tengo la información necesaria para trabajar bien.
7. Las personas con las que trabajo no comprenden mi rol.
8. No comprendo el propósito de mi trabajo.

CONFLICTO

9. Me siento atrapado "en el medio.
10. Debo satisfacer demandas conflictivas.
11. Estoy en desacuerdo con las personas en mi trabajo.
12. Debo violar procedimientos para hacer mi trabajo.

POBRE TRABAJO DE EQUIPO

13. Mis compañeros de trabajo me subestiman.
14. La dirección muestra favoritismo.

15. La burocracia interfiere con la realización de mi trabajo.

16. Las personas en mi trabajo compiten en vez de cooperar.

SOBRECARGA

17. Mi trabajo interfiere con mi vida personal.

18. Tengo demasiadas cosas que hacer en muy poco tiempo.

19. Mi carga de trabajo es abrumadora.

20. Tengo pocas cosas que hacer.

ABURRIMIENTO

21. El trabajo que realizo actualmente no está acorde con mis actividades.

22. Mi trabajo no es desafiante.

23. La mayoría del tiempo la utilizo en labores de rutina.

24. No sé qué es lo que hago bien o mal.

POBRE RETROALIMENTACIÓN

25. Mi superior (jefe) no me retroalimenta en mi trabajo.

26. Obtengo la información demasiado tarde para utilizarla.

27. No veo los resultados de mi trabajo.

28. Mi superior (jefe) es crítico.

CASTIGO

29. Los créditos por mi trabajo los obtienen otros.

30. Mi trabajo no es apreciado.

31. Soy culpado por los trabajos de otro.

32. Estoy aislado de los demás.

ALINEACIÓN

33. Soy solo un eslabón en la cadena organizacional.

34. Tengo un poco en común con las personas con las que trabajo.

35. Evito decirles a las personas donde trabajo y que cosa estoy haciendo.

36. Las reglas están cambiando constantemente.

AMBIGÜEDAD

37. No sé qué se espera de mí.

- 38. No existe relación entre el rendimiento y el éxito.
- 39. Las prioridades que debo conocer no están claras para mí.
- 40. Mi trabajo no me satisface.

AUSENCIA DE RECOMPENSA

- 41. Tengo realmente pocos éxitos.
 - 42. El progreso en mi carrera no es lo que he esperado.
 - 43. Nadie me respeta.
 - 44. Debo comprometer mis valores.
-

CONFLICTO DE VALORES

- 45. Las personas desaprueban lo que hago.
 - 46. No creo en la Institución.
 - 47. Mi corazón no está en mi trabajo
-

Participantes.

La Población es definida como el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, nacimientos, muestras de laboratorio, accidentes viales, entre otros (Lopez, 2023).

En el desarrollo de esta investigación se toma como individuos de estudio, a los trabajadores de la empresa chocolatera dentro del departamento de Desarrollo Humano Organizacional (Recursos Humanos) el cual cuenta con un total de 14 personas administrativas, siendo una muestra pequeña, con el objetivo de recolectar información se realizará un muestreo simple escogido. Participaron en la investigación 14 sujetos con puesto administrativo, de los cuales 4 son hombres y 10 mujeres. Las edades de éstos oscilan entre los 22 y los 45 años, con una media de edad de 33.07. Por lo tanto, la muestra representa fundamentalmente a la población de mujeres de edad media.

Tabla 3

Definiciones de cada una de las dimensiones

DIMENSIONES	DEFINICIONES
IMPOTENCIA	Falta o insuficiencia de poder para concretar algo.
DESINFORMACIÓN	Es una comunicación de origen identificado falso, oral o escrita, que incluye información intencionadamente falsa, incompleta o desorientadora (frecuentemente combinada con información verdadera) que busca engañar, informar erróneamente y/o inducir al error al blanco objetivo.
CONFLICTO	Cuando las personas chocan en su manera de ver las cosas, cuando tienen diferentes intereses o intereses opuestos, cuando tienen maneras distintas de sentir o de pensar, y estas diferencias impiden trabajar juntos, convivir, unir esfuerzos, etc.
POBRE TRABAJO DE EQUIPO	Se caracteriza por el miedo que los colaboradores tienen para pedir ayuda, opinión o apoyo que puedan dar solución a un conflicto con el que se han encontrado en sus actividades laborales, así como cuando niegan los errores o culpan a otros, por el temor de que sus líderes puedan reprenderlos o incluso darlos de baja.
SOBRECARGA	Ocurre cuando trabajas demasiado, con demasiado empeño o por demasiado tiempo. Si sientes que estás excediendo tu capacidad en el trabajo, ya sea física, mental o emocional, es probable que estés sufriendo de sobrecarga de trabajo.
ABURRIMIENTO	Es el estado de insatisfacción por parte del empleado en el que influyen tanto las características del puesto de trabajo como la percepción que de ellas tiene el profesional.

POBRE RETROALIMENTACIÓN	Es una de las competencias base del Liderazgo, entendido como la capacidad de guiar y desarrollar equipos.
CASTIGO	Es una forma de castigo que las empresas utilizan para disciplinar a los empleados por su mala conducta. Suelen utilizarse como último recurso, cuando otras medidas disciplinarias no han logrado corregir el comportamiento en cuestión
ALINEACION	Esta permite que exista una congruencia entre la estrategia del negocio planteada por la alta dirección y los subsistemas. Esto con la finalidad de que la organización cumpla con sus objetivos propuestos, optimice su rendimiento y mantenga su ventaja competitiva sostenible en el largo plazo.
AMBIGÜEDAD	Se refiere a la situación que vive la persona cuando no tiene suficientes puntos de referencia para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados.
AUSENCIA DE RECOMPENSAS	Las recompensas a los empleados son regalos, incentivos, elogios o premios que una organización da a sus trabajadores de vez en cuando para premiar sus esfuerzos y logros. Las recompensas no sólo impulsan el refuerzo positivo, sino que también motivan a los empleados a seguir rindiendo más. Lo cual en la ausencia no existen estas recompensas lo que provoca desmotivación al trabajador.
CONFLICTO DE VALORES	Es la confrontación entre dos o más empleados con opiniones, puntos de vista o actitudes que generan fricciones entre las partes. Es importante resolverlos, pues afectan al rendimiento, a la productividad y a la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos.

Nota: En la tabla anterior se muestra el significado de cada dimensión

Tabla 4

Variables sociodemográficas.

	Variables sociodemográficas	Frecuencia	%
Sexo	Mujeres	10	90
	Hombres	4	10

Nota: La tabla muestra a los colaboradores que fueron encuestados del sexo femenino como masculino de la empresa chocolatera (Elaboración propia).

CAPITULO IV RESULTADOS

En las siguientes tablas se presentan los resultados de los encuestados por cada dimensión que compone el cuestionario de Maslach Inventory Burnout.

IMPOTENCIA

Tabla 5
Resultados de la dimensión impotencia (Elaboración propia).

PREGUNTAS	TRABAJADORES												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. No puedo darte solución a los problemas que se me asignan	1	1	3	2	3	1	1	6	3	1	1	2	2
2. Estoy atrapado en mi trabajo sin opciones	1	1	1	1	1	1	1	8	3	1	1	2	2
3. Soy incapaz de influenciar en las decisiones que me afectan	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	3	2
4. Estoy incapacitado y no hay nada que pueda hacer al respecto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
TOTAL	4	4	7	6	6	4	4	18	8	4	4	9	8

DESINFORMACIÓN

Tabla 6

Resultados de la dimensión desinformación (Elaboración propia).

PREGUNTAS	TRABAJADORES												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
5. No estoy claro sobre las responsabilidades de mi trabajo	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1
6.No tengo la información necesaria para trabajar bien	1	1	4	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3
7. Las personas con las que trabajo no comprenden mi rol	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	2
8. No comprendo el propósito de mi trabajo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
TOTAL	4	4	9	6	5	4	4	15	4	4	4	4	8

CONFLICTO

Tabla 7

Resultados de la dimensión conflicto (Elaboración propia).

TRABAJADORES													
PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
9. Me siento atrapado en el medio	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
10. Debo satisfacer demandas cognitivas	1	1	3	2	3	1	1	3	1	5	1	3	2
11. Estoy en desacuerdo con las personas en mi trabajo	3	2	1	1	1	1	7	5	1	5	1	1	3
12. Debo violar procedimientos para hacer mi trabajo	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2
TOTAL	6	5	8	5	6	4	14	11	4	12	4	6	9

POBRE TRABAJO DE EQUIPO

Tabla 8

Resultados de la dimensión pobre trabajo de equipo (Elaboración propia).

TRABAJADORES													
PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
13. Mis compañeros de trabajo me subestiman	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1
14. La dirección muestra favoritismo	1	2	1	1	1	1	3	8	1	9	3	1	2
15. La burocracia interfiere con la realización de mi trabajo	1	2	1	1	1	1	3	4	1	3	1	2	1
16. Las personas en mi trabajo compiten en vez de cooperar	1	2	1	1	1	1	7	8	1	9	5	2	2
TOTAL	4	7	4	4	4	4	15	24	4	22	10	6	6

SOBRECARGA

Tabla 9

Resultados de la dimensión sobrecarga (Elaboración propia).

TRABAJADORES													
PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
17. Mi trabajo interfiere con mi vida personal	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	2	2
18. Tengo demasiadas cosas que hacer en muy poco tiempo	1	1	6	2	2	1	5	4	1	3	5	3	1
19. Mi carga de trabajo es abrumadora	1	1	4	1	2	1	5	4	1	5	3	3	1
20. Tengo pocas cosas que hacer	5	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	3
TOTAL	8	4	13	6	6	4	15	13	4	10	10	9	7

ABURRIMIENTO

Tabla 10

Resultados de la dimensión aburrimiento (Elaboración propia).

TRABAJADORES													
PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
21. El trabajo que realizo actualmente no está acorde con mis actividades	1	1	3	1	1	1	2	4	1	1	4	1	2
22. Mi trabajo no es desafiante	1	2	4	2	3	1	1	6	1	9	3	1	1
23. La mayoría del tiempo la utilizo en labores de rutina	3	1	5	4	2	1	1	5	1	5	1	2	1
24. No sé qué es lo que hago bien o mal	1	1	2	2	3	1	1	7	3	1	1	1	2
TOTAL	6	5	14	9	9	4	5	22	6	16	9	5	6

POBRE RETROALIMENTACIÓN

Tabla 11

Resultados de la dimensión pobre retroalimentación (Elaboración propia).

TRABAJADORES													
PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
25. Mi superior (jefe) no me retroalimenta en mi trabajo	3	2	3	1	1	1	8	9	1	1	1	1	1
26. Obtengo la información demasiado tarde para utilizarla	1	2	7	1	1	1	3	6	2	1	2	1	3
27. No veo los resultados de mi trabajo	1	2	4	1	1	1	1	7	1	1	3	1	5
28. Mi superior (jefe) es critico	1	3	2	2	1	1	4	9	1	9	3	1	2
TOTAL	6	9	16	5	4	4	16	31	5	12	9	4	11

CASTIGO

Tabla 12

Resultados de la dimensión castigo (Elaboración propia).

TRABAJADORES													
PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
29. Los créditos por mi trabajo los obtienen otros	1	1	1	1	1	1	5	9	1	1	1	1	1
30. Mi trabajo no es apreciado	1	1	2	1	1	4	5	9	1	1	1	1	3
31. Soy culpado por los trabajos de otro	1	1	1	1	1	3	4	1	1	4	3	1	1
32. Estoy aislado de los demás	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1
TOTAL	4	4	7	6	4	9	15	21	4	7	6	4	6

ALINEACIÓN

Tabla 13

Resultados de la dimensión alineación (Elaboración propia).

PREGUNTAS	TRABAJADORES												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
33. Soy solo un eslabón en la cadena organizacional	1	1	1	2	1	4	1	4	1	9	1	1	1
34. Tengo un poco en común con las personas con las que trabajo	1	1	1	1	1	1	5	6	1	1	7	1	2
35. Evito decirles a las personas donde trabajo y que cosa estoy haciendo	1	1	3	1	1	1	1	7	1	1	2	1	1
36. Las reglas están cambiando constantemente	1	2	7	1	2	1	4	8	1	5	2	1	2
TOTAL	4	5	12	5	5	7	11	25	4	16	12	4	6

AMBIGÜEDAD

Tabla 14

Resultados de la dimensión ambigüedad (Elaboración propia).

PREGUNTAS	TRABAJADORES												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
37. No sé que se espera de mi	1	1	2	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1
38. No existe la relación entre el rendimiento y el éxito	1	2	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2
39. Las prioridades que debo conocer no están claras para mi	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40. Mi trabajo no me satisface	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3
TOTAL	4	5	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	7

AUSENCIA DE RECOMPENSAS

Tabla 15

Resultados de la dimensión ausencia de recompensas (Elaboración propia).

TRABAJADORES													
PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
41. Tengo realmente pocos éxitos	1	1	2	1	1	1	6	3	2	1	1	1	1
42. El progreso en mi carrera no es lo que he esperado	1	1	5	1	1	1	5	2	3	1	1	1	1
43. Nadie me respeta	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
44. Debo comprometer mis valores	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	5	1	1
TOTAL	4	4	9	4	4	4	13	13	9	4	8	4	4

CONFLICTO DE VALORES

Tabla 16

Resultados de la dimensión conflicto de valores (Elaboración propia).

TRABAJADORES													
PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
45. Las personas desaprueban lo que hago	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
46. No creo en la institución	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47. Mi corazón no está en mi trabajo	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	5	1	2
TOTAL	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	7	3	5
TOTAL, GENERAL	122	137	257	167	172	173	314	510	214	335	288	253	304

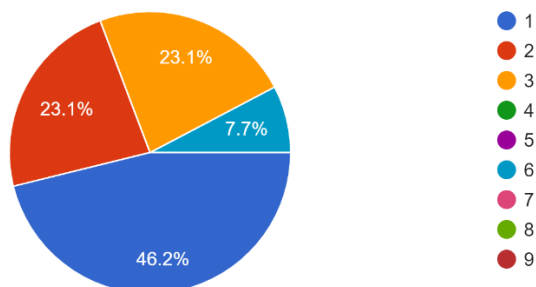
A continuación, se presentan las gráficas correspondientes a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa chocolatera.

Figura 4

Respuestas de la pregunta 1

1. No puedo darte solución a los problemas que se me asignan.

13 respuestas



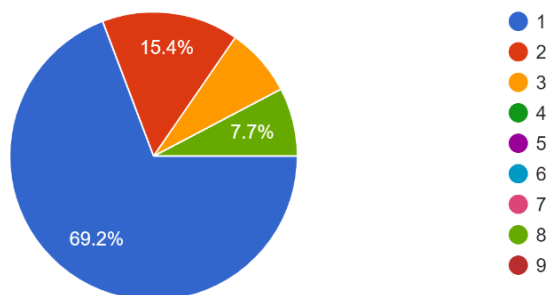
En la empresa chocolatera el 46.2% de los colaboradores siempre te darán una solución y la mejor toma de decisiones en cuanto al problema que se les presenta.

Figura 5

Respuestas de la pregunta 2

2. Estoy atrapado en mi trabajo sin opciones.

13 respuestas



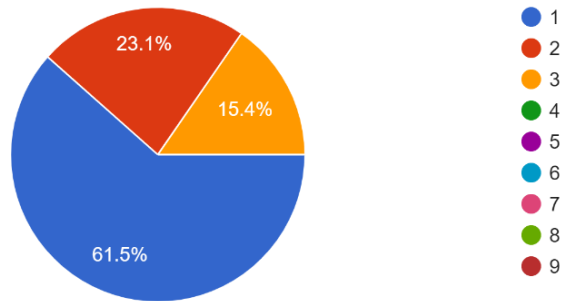
Los colaboradores de la empresa chocolatera son libres de decidir y tomar la mejor opción, con una mayoría del 69.2%.

Figura 6

Respuestas de la pregunta 3

3. Soy incapaz de influenciar en las decisiones que me afectan.

13 respuestas



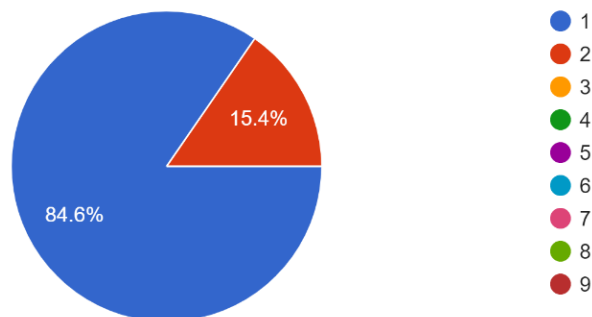
En la empresa el personal de cada área toma sus decisiones que considere correctas, el 61.5% de ellas no se dejan influenciar por otras áreas que no les corresponden.

Figura 7

Respuestas de la pregunta 4

4. Estoy incapacitado y no hay nada que pueda hacer al respecto.

13 respuestas



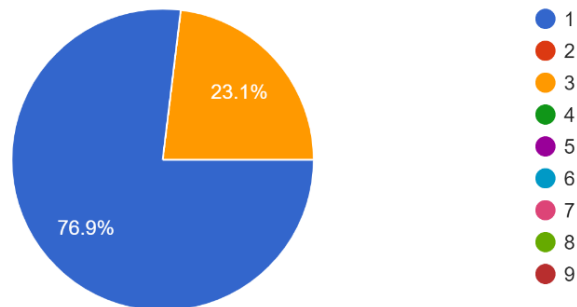
Los colaboradores con el 84.6% no se encuentran incapacitados de ninguna índole, en cuanto se llegará a presentar saben el procedimiento ante esto.

Figura 8

Respuestas de la pregunta 5

5. No estoy claro sobre las responsabilidades en mi trabajo.

13 respuestas



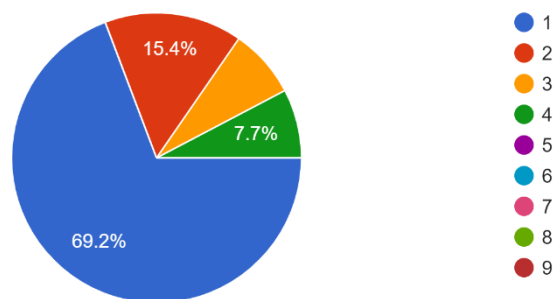
El 23.1 % no sabe sus responsabilidades esto a que no tienen mucho que ingresaron a la compañía y la mayoría del 76.9% sabe sus actividades y el rol que desempeñan dentro de la organización.

Figura 9

Respuestas de la pregunta 6

6.No tengo la información necesaria para trabajar bien.

13 respuestas



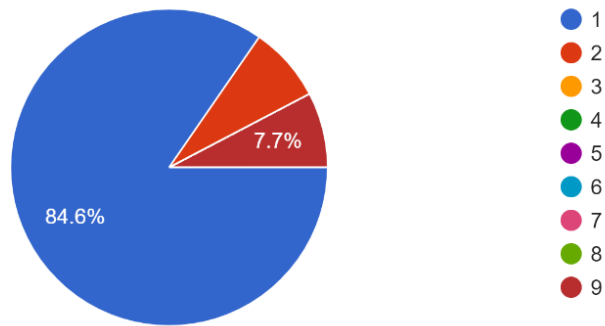
Como se comentaba en la gráfica 9 los porcentajes menores es porque los colaboradores no quieren buscar la información necesaria para poder realizar sus actividades eso abarca un 30.54%, mientras que el 69.2% sabe su rol perfectamente.

Figura 10

Respuestas de la pregunta 7

7. Las personas con las que trabajo no comprenden mi rol.

13 respuestas



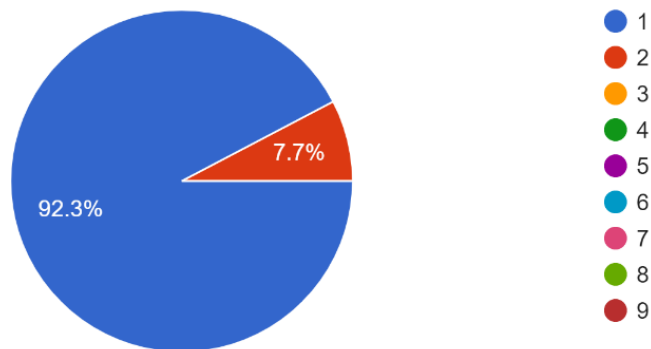
Los colaboradores conocen el rol de cada persona, quien les puede ayudar en cuanto sus necesidades de cada personal.

Figura 11

Respuestas de la pregunta 8

8. No comprendo el propósito de mi trabajo.

13 respuestas



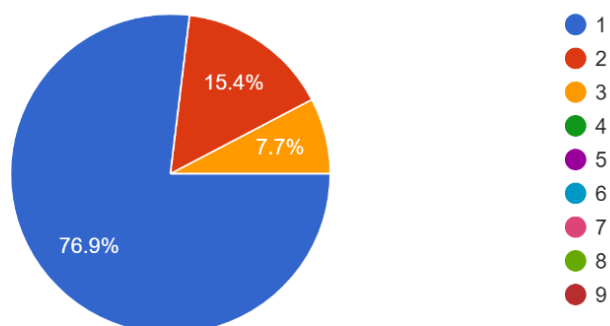
Todos los colaboradores encuestados conocen el propósito de su trabajo y todo lo que conlleva dentro de ese rol con un 92.3%.

Figura 12

Respuestas de la pregunta 9

9. Me siento atrapado "en el medio".

13 respuestas



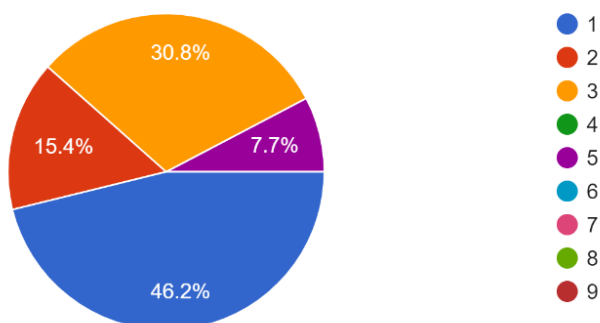
La mayoría de las personas no se sienten atrapados ya que la empresa apoya al colaborador en cuanto dinámicas y actividades en donde exista la participación del personal.

Figura 13

Respuestas de la pregunta 10

10. Debo satisfacer demandas conflictivas.

13 respuestas



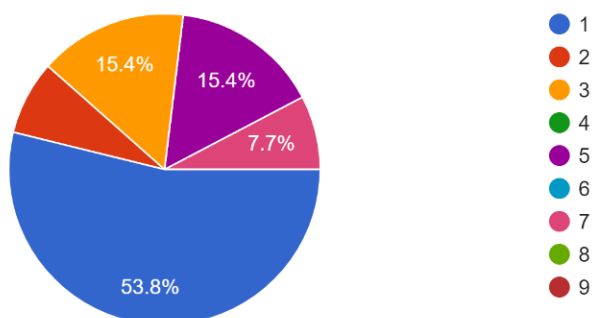
Aquí el rol se conflictúa cuando existen los problemas en cuanto situaciones de dos o más colaboradores, que el personal a cargo tome la mejor opción para las aclaraciones del problema. Los porcentajes varían, pero están en un rango no mayoritario.

Figura 14

Respuestas de la pregunta 11

11. Estoy en desacuerdo con las personas en mi trabajo.

13 respuestas



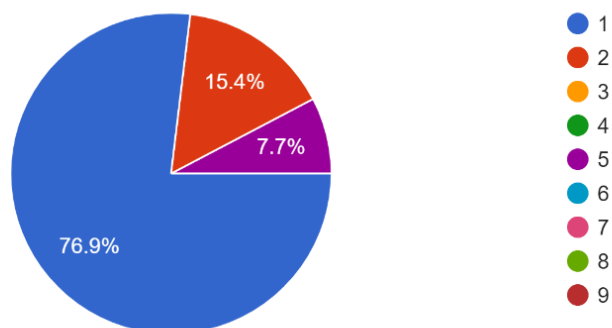
Como en toda empresa existen desacuerdos, pero eso no afecta al colaborador por lo cual es muy raro que las decisiones o actividades impartidas por el jefe estén en desacuerdo.

Figura 15

Respuestas de la pregunta 12

12. Debo violar procedimientos para hacer mi trabajo.

13 respuestas



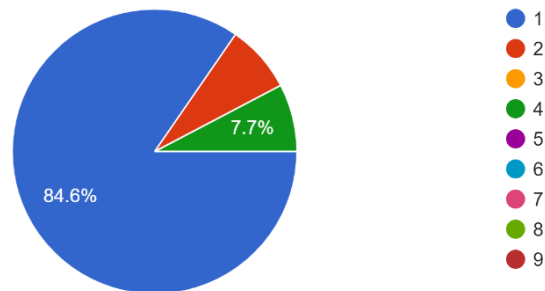
La mayoría del personal con un 76.9% sabe que si esto llega a ocurrir tiene problemas graves en lo cual todo se debe hacer conforme a los manuales que existen o bien en las capacitaciones que llegan a tener para mejorar todos estos procesos.

Figura 16

Respuestas de la pregunta 13

13. Mis compañeros de trabajo me subestiman.

13 respuestas



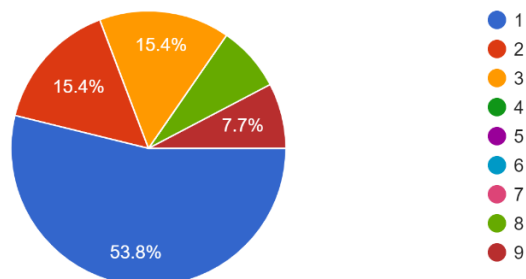
Con un 84.6% el personal ni nadie de la empresa se debe subestimar, en el contrato colectivo dice que toda persona merece el mismo respeto que uno, no existe discriminación por ninguna índole y en caso de que exista se levantan sanciones.

Figura 17

Respuestas de la pregunta 14

14. La dirección muestra favoritismo.

13 respuestas



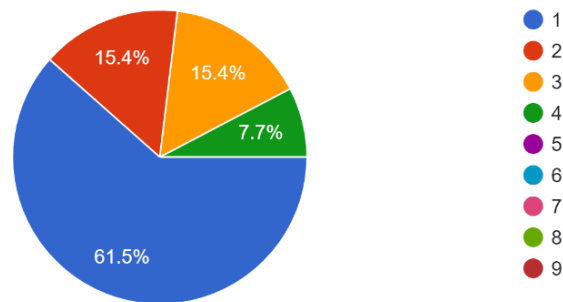
Es muy raro que exista entre los departamentos de la empresa, pero sabiendo que si existen en algunos la gráfica 18 refleja que un 53.85 dice que no hay favoritismo en la empresa esto equivale a 7 de las personas encuestada y 2 que si existen esto por alguna situación que tal vez presentaron.

Figura 18

Respuestas de la pregunta 15

15. La burocracia interfiere con la realización de mi trabajo.

13 respuestas



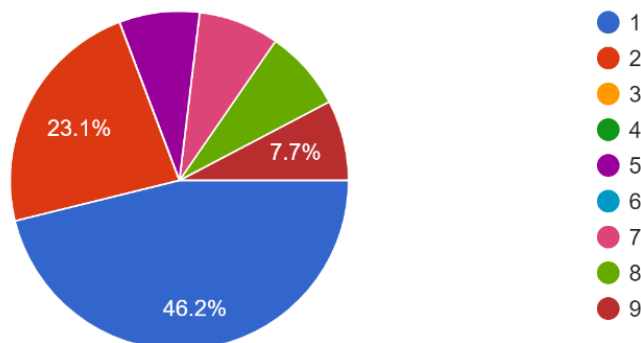
La grafica muestra que un 61.5% no interfiere en cuanto a sus actividades de los compañeros, cada área tiene un propósito y objetivos en el cual tienen que llegar o sobrepasar.

Figura 19

Respuestas de la pregunta 16

16. Las personas en mi trabajo compiten en vez de cooperar.

13 respuestas



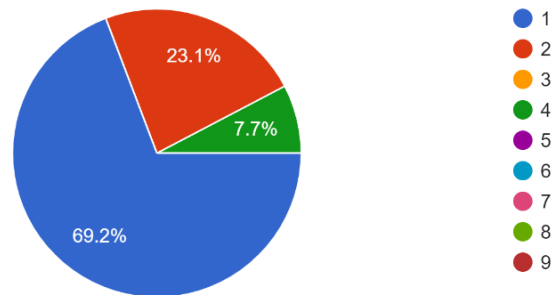
Como se menciona en la gráfica 19 todos tienen el mismo objetivo, pero como siempre hay competencias entre unos y otros como se puede visualizar en el departamento de Recursos Humanos hasta ahora vemos que si contamos con algunas competencias.

Figura 20

Respuestas de la pregunta 17

17. Mi trabajo interfiere con mi vida personal.

13 respuestas



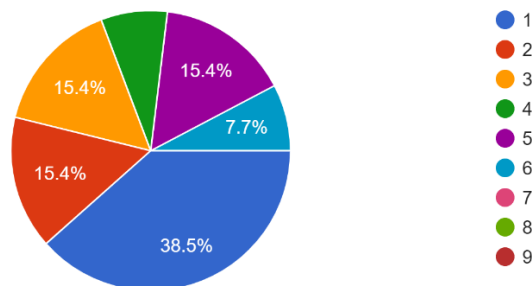
Los jefes siempre comentan que esto no debe afectar y/o intervenir, un 69.2% que esto es muy raro el trabajo interfiere con su vida personal, esto puede ser porque no llegan a terminar sus actividades porque están platicando, usando el teléfono, etc.

Figura 21

Respuestas de la pregunta 18

18. Tengo demasiadas cosas que hacer en muy poco tiempo.

13 respuestas



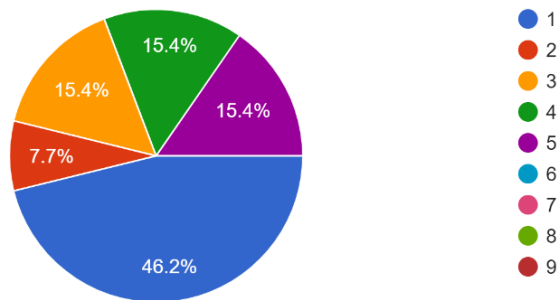
La grafica muestra mucha variación en cuanto a esta pregunta, pero como se mencionó en la gráfica 21 esto pasa cuando se distraen por otras cosas y les dedican menos tiempo a sus actividades pendientes.

Figura 22

Respuestas de la pregunta 19

19. Mi carga de trabajo es abrumadora.

13 respuestas



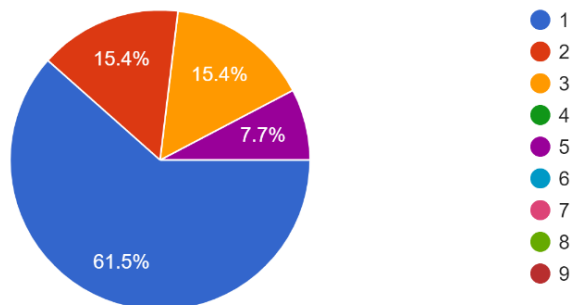
Esto depende de las actividades que se llegan a tener, esto se vuelve pesado cuando existen auditorias, o alguna actividad en donde tenga que participar el departamento, después de todo esto se llega acumular las actividades que no se realizaron ese día.

Figura 23

Respuestas de la pregunta 20

20. Tengo pocas cosas que hacer.

13 respuestas



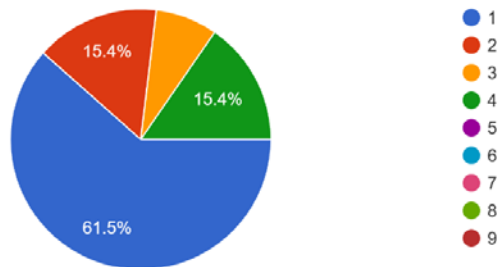
El 61.5% comenta que raramente tienen pocas actividades que realizar, la mayor cantidad corresponde a los jefes encuestados, lo cual ellos siempre tendrán carga de trabajo, las personas restantes como auxiliares con un 38.5% a veces tienen pocas cosas que realizar.

Figura 24

Respuestas de la pregunta 21

21. El trabajo que realizo actualmente no esta acorde con mis actividades.

13 respuestas



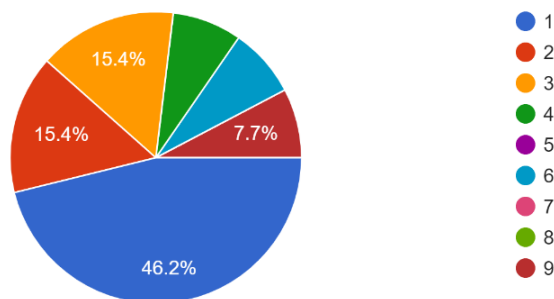
Con un 61.5% refleja que raramente tienen actividades que no cumplan con su perfil de puesto, esto como ya se mencionó podrían ser actividades extraordinarias en las que se requiera apoyo al equipo de Recursos Humanos.

Figura 25

Respuestas de la pregunta 22

22. Mi trabajo no es desafiante.

13 respuestas



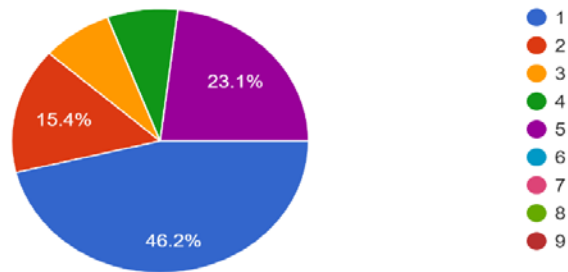
La grafica refleja ciertas opciones Figura 25: Respuestas de la pregunta 22la mayor parte es que raramente con un 46.2% su trabajo no es desafiante, esto porque al hacer el proceso de selección la mayoría ya cuenta con los conocimientos para la realización de sus actividades en cuanto al 34.5% son personas de nuevo ingreso y que no han realizado actividades como las que se les presenta en la compañía.

Figura 26

Respuestas de la pregunta 23

23. La mayoría del tiempo la utilizo en labores de rutina.

13 respuestas



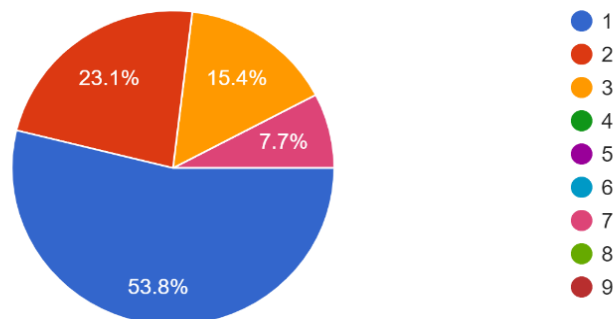
La grafica con un porcentaje alto raramente es monótono, esto depende de cada área, en la cual me encuentro yo, es periódico en cuanto a los procesos que se tienen que hacer para realizar el pago de cada colaborador.

Figura 27

Respuestas de la pregunta 24

24. No sé que es lo que hago bien o mal.

13 respuestas



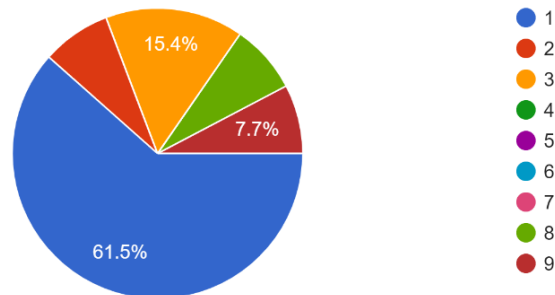
Aquí la mayoría de los jefes en cuanto a los errores que se llegan a tener en cada área existe un espacio para la retroalimentación en donde existen platicas en cuanto a mejora de cada una de las actividades con un 53.8 % saben que hacen bien o mal.

Figura 28

Respuestas de la pregunta 25

25. Mi superior (jefe) no me retroalimenta en mi trabajo.

13 respuestas



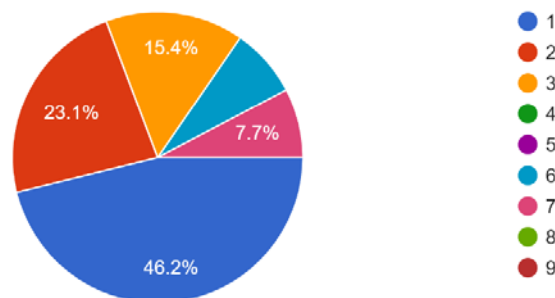
Como se explica en la figura anterior existe un espacio en este proceso, con un 61.5% es muy raro que el jefe no te retroalimente, ya que esto también es por parte de la empresa para mejorar en algunos o la mayoría de los procesos.

Figura 29

Respuestas de la pregunta 26

26. Obtengo la información demasiado tarde para utilizarla.

13 respuestas



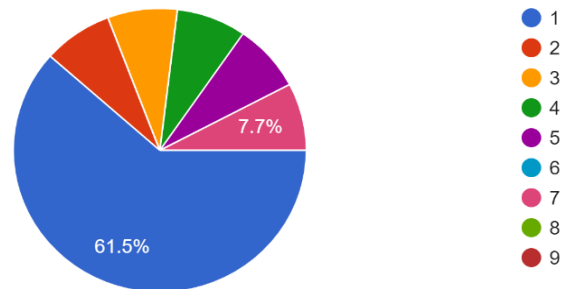
Con un 46.2% raramente obtienen la información tarde para poder realizar sus actividades, la parte restante puede ser porque dependa de otras áreas para poder realizar su trabajo es por eso por lo que en esta pregunta varia de una persona a otra.

Figura 30

Respuestas de la pregunta 27

27. No veo los resultados de mi trabajo.

13 respuestas



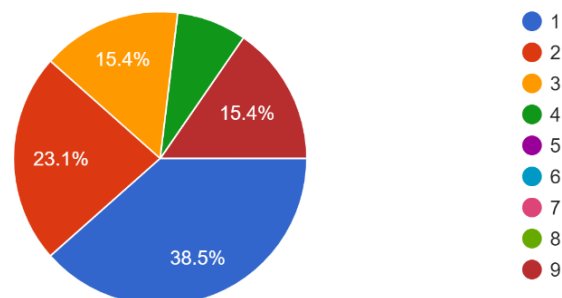
Con el 61.5% es porque las personas encuestadas si llegan a ver resultados en lo que realizan esto ya sea con un reconocimiento, una dotación o un estímulo para el colaborador en donde reúnen a todo el personal y se menciona, esto con el fin de reconocer su trabajo.

Figura 31

Respuestas de la pregunta 28

28. Mi superior (jefe) es crítico.

13 respuestas



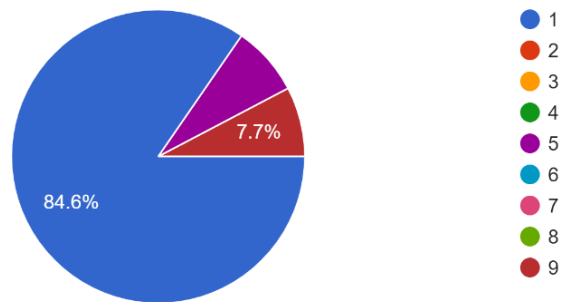
En la gráfica muestra diferentes porcentajes esto porque varia de cada jefe, viéndolo de manera global no todos los jefes son críticos por lo cual sigue saliendo más el color azul que es muy raramente el jefe es crítico con un 38.66%

Figura 32

Respuestas de la pregunta 29

29. Los créditos por mi trabajo los obtienen otros.

13 respuestas



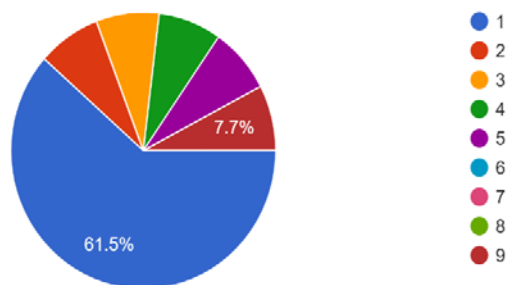
Como se mencionó en la gráfica 31 cualquier persona que sobresalga de las demás se le reconoce a nivel departamento con una recompensa, esto para que el personal sea un estímulo, el 84.6% dicen que es muy raro que sus créditos de trabajo los obtengan otras personas que no le correspondan.

Figura 33

Respuestas de la pregunta 30

30. Mi trabajo no es apreciado.

13 respuestas



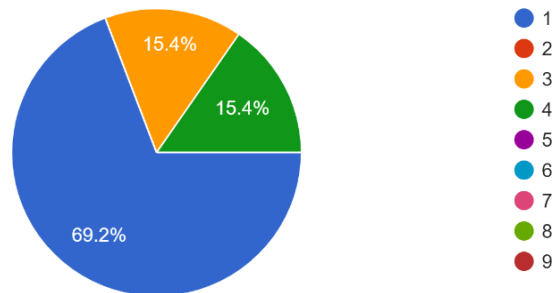
Raramente el trabajo de cada colaborador no es apreciado, con un 61.5% el personal encuestado sabe que se reconoce y valora el trabajo de cada uno de ellos, los porcentajes restantes son de personas de nuevo ingreso lo cual aún no saben tal cual las dinámicas de la empresa cuando esto se presenta.

Figura 34

Respuestas de la pregunta 31

31. Soy culpado por los trabajos de otro.

13 respuestas



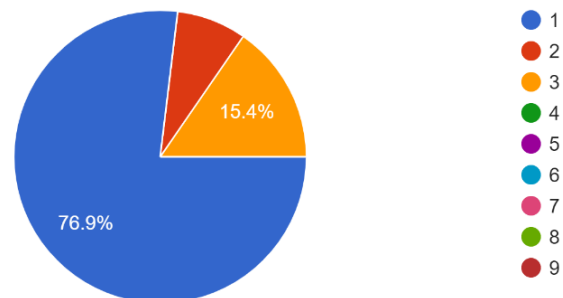
El 69.2% refiere que no es culpado de otros esto porque cada uno tiene sus actividades y responsabilidades, estamos hablando que 4 de cada 13 personas encuestadas las han culpado por alguna razón.

Figura 35

Respuestas de la pregunta 32

32. Estoy aislado de los demás.

13 respuestas



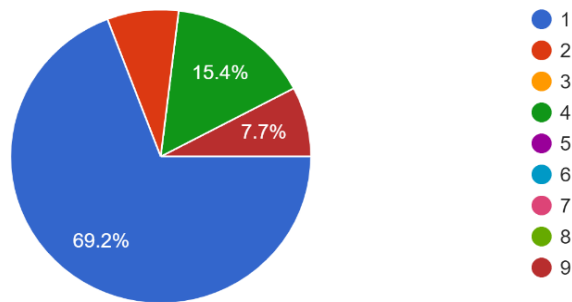
La grafica arroja que el 76.9% se siente acompañado en conjunto con las personas que se relaciona y son participe de ello, el 23.1% se sienten aislados tal vez porque son de nuevo ingreso y no se relacionan como con las personas que ya tienen tiempo.

Figura 36

Respuestas de la pregunta 33

33. Soy solo un eslabón en la cadena organizacional.

13 respuestas



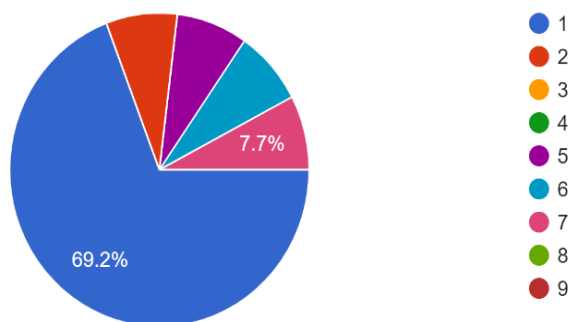
El 69.2% refiere que no son solo un eslabón, son colaboradores en donde todos tienen un papel muy importante en la organización, las personas que se llegan a sentir así con un 30.8%.

Figura 37

Respuestas de la pregunta 34

34. Tengo un poco en común con las personas con las que trabajo.

13 respuestas



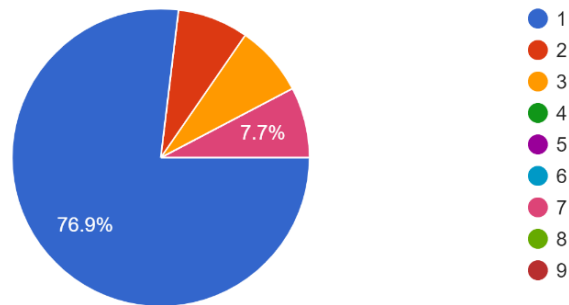
Raramente las personas con el 69.2% no tienen en común con otras personas, pero eso es normal, en cuanto actividades de cada área la mayoría tienen en común, esto por el puesto que desempeñan, una que otra actividad varia.

Figura 38

Respuestas de la pregunta 35

35. Evito decirle a las personas donde trabajo y que cosa estoy haciendo.

13 respuestas



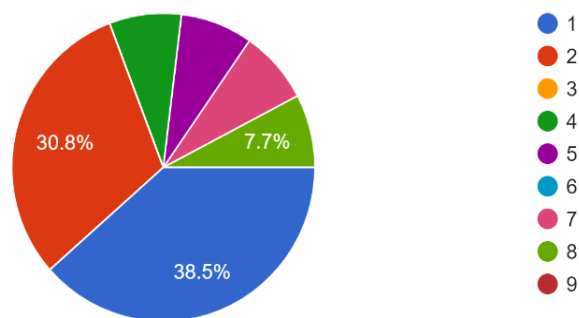
Las personas encuestadas evitan hablar de este tema, tal vez por seguridad o situaciones personales, lo cual abarca el 79.6% es muy raro que comenten información laboral.

Figura 39

Respuestas de la pregunta 36

36. Las reglas están cambiando constantemente.

13 respuestas



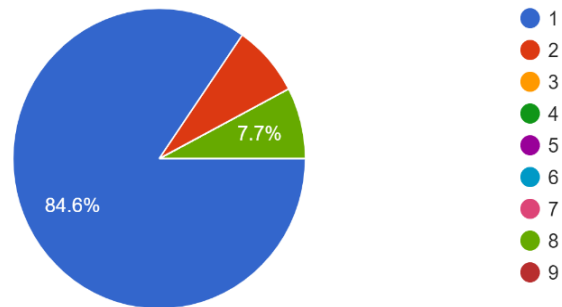
El personal con el 38.5 % comenta que las reglas no cambian, pero debido a las situaciones que se presentan a veces tienen que cambiar por tal vez por errores que se han cometido en el transcurso de proceso.

Figura 40

Respuestas de la pregunta 37

37. No sé que se espera de mi.

13 respuestas



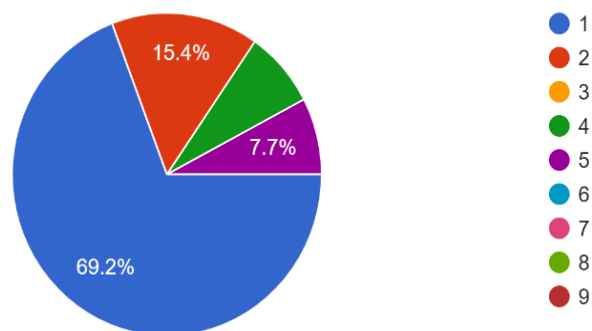
Los jefes saben que el personal con el 84.6% esperan mucho de ellos y por tal motivo a esta pregunta la respuesta es que raramente ellos no sabrían que esperar del personal, al menos que con el 7.7% desconocen esto porque son personas que ingresaron hace poco tiempo.

Figura 41

Respuestas de la pregunta 38

38. No existe relación entre el rendimiento y el éxito.

13 respuestas



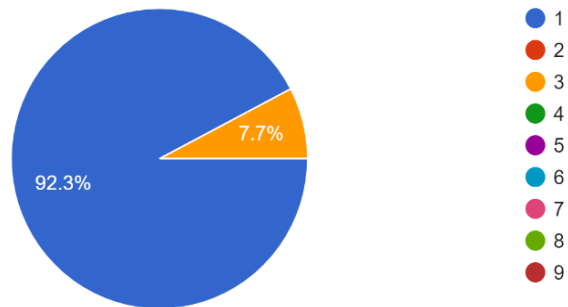
La mayor parte de los encuestadas refiere que raramente existe la relación entre el rendimiento con el éxito y el 30.8% refiere que si van de a mano por lo que se realiza en la compañía.

Figura 42

Respuestas de la pregunta 39

39. Las prioridades que debo conocer no están claras para mí.

13 respuestas



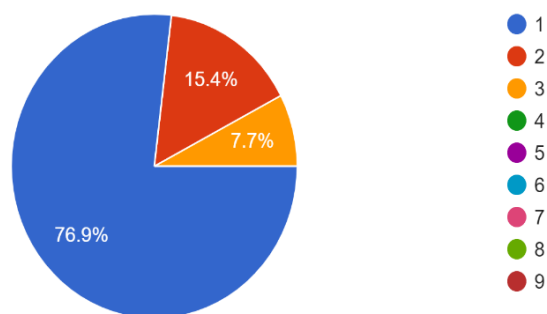
Dentro de la empresa chocolatera deben saber cuál son las prioridades en dado caso que se les presenta una actividad extraordinaria con un 92.3% realmente saben las prioridades dentro de sus procesos.

Figura 43

Respuestas de la pregunta 40

40. Mi trabajo no me satisface.

13 respuestas



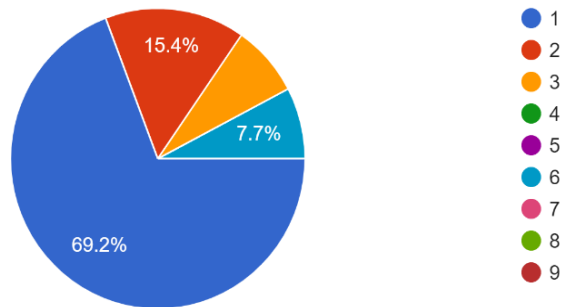
Los colaboradores se sienten satisfechos en el rol que ocupan en la organización y la participación que todo esto conlleva esto con un 76.9%, mientras que 22.2% no están satisfechos con las actividades que realizan y el puesto que tienen.

Figura 44

Respuestas de la pregunta 41

41. Tengo realmente pocos éxitos.

13 respuestas



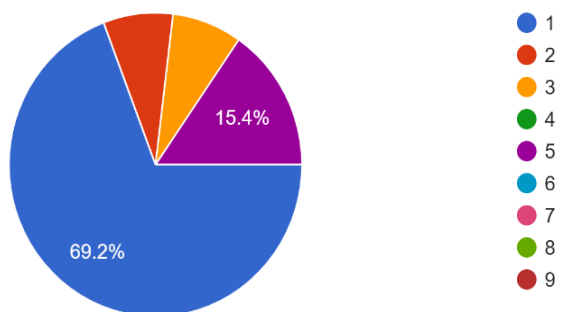
Las personas consideran que raramente tienen pocos éxitos con un 69.2% y con el 30.8% refieren que si muy pocas veces tienen pocos éxitos esto debido al tiempo que tienen en la empresa chocolatera o no hay participación dentro de la organización.

Figura 45

Respuestas de la pregunta 42

42. El progreso en mi carrera no es lo que he esperado.

13 respuestas



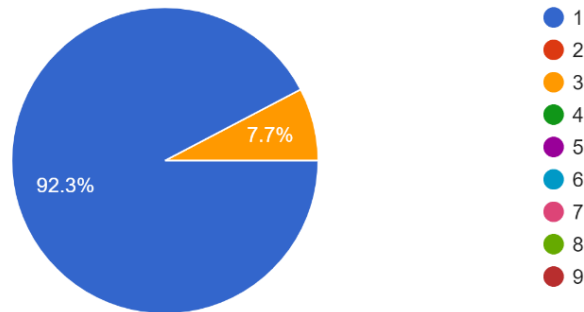
Con el 69.2% el personal encuestado raramente no ha tenido progreso en su carrera profesional como laboral, esto quiere decir que entraron con un perfil y hasta el día de hoy ya cuentan con remuneraciones, apoyos, ayudas o incluso un nuevo perfil (reto).

Figura 46

Respuestas de la pregunta 43

43. Nadie me respeta

13 respuestas



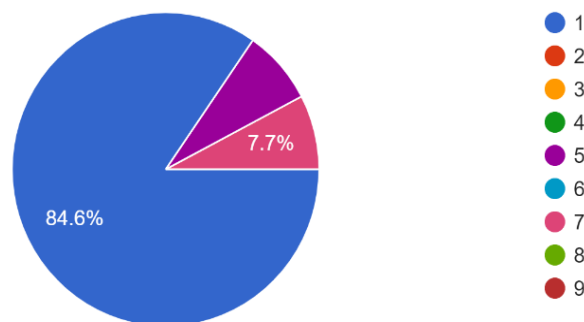
Como se ve en esta grafica el 92.3% raramente hay personal que no lo respete, mientras un 7.7% hay personas que no respetan a otras, esto se debe porque les brindaron demasiada confianza, amistades o porque es personal que no sabe que es el respeto.

Figura 47

Respuestas de la pregunta 44

44. Debo comprometer mis valores.

13 respuestas



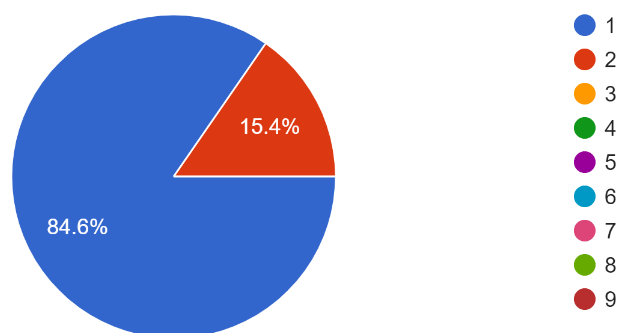
En la gráfica arroja que el 84.6% eso es equivalente a 9 personas raramente comprometen sus valores, esto porque como pueden visualizar en este proyecto hay valores institucionales en cual tienen que considerarse.

Figura 48

Respuestas de la pregunta 45

45. Las personas desaprueban lo que hago.

13 respuestas



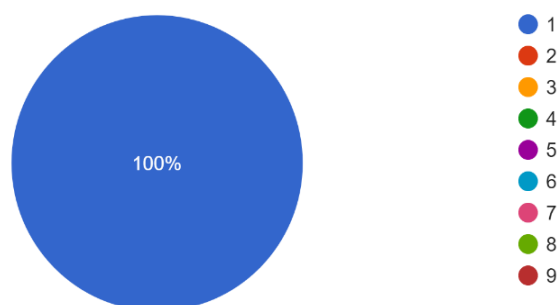
La mayoría de las personas encuestadas con un 84.6% son jefes lo cual difícilmente haya personas que desaprueben lo que haga cada uno de ellos(as), y el 15.4% puede ser de las auxiliares hay en el organigrama departamental.

Figura 49

Respuestas de la pregunta 46

46. No creo en la Institución

13 respuestas



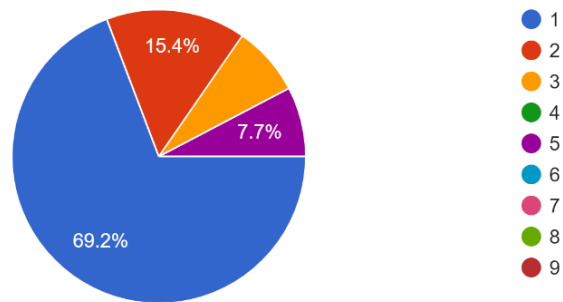
El 100% muestra la gráfica que las personas creen en la institución y que raramente no crean en ella, pero ya sería un motivo excepcional.

Figura 50

Respuestas de la pregunta 47

47. Mi corazón no esta en mi trabajo

13 respuestas

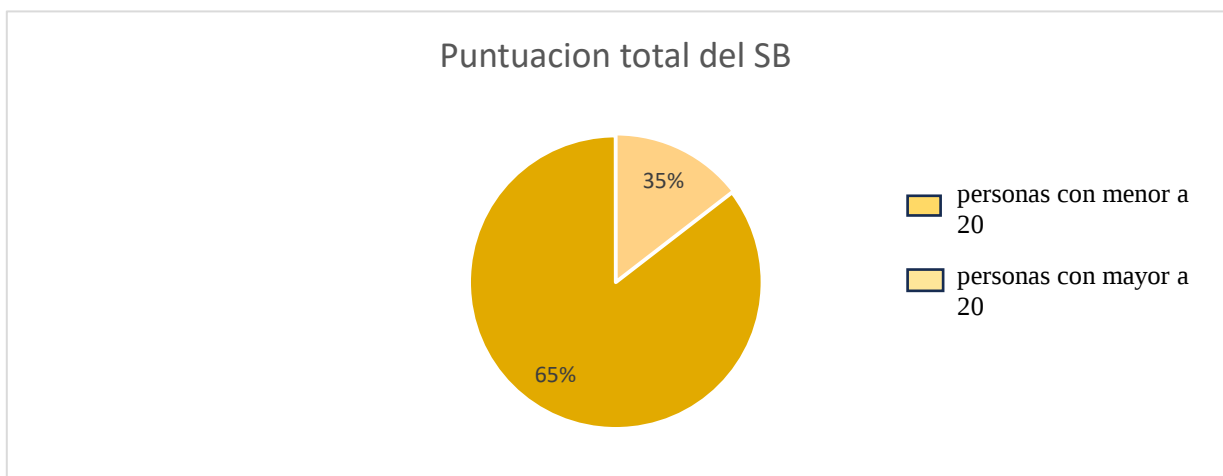


Las personas encuestadas tienen la camiseta puesta por la empresa, el 69.2% comentan que raramente su corazón no está en su trabajo esto por varias razones personales.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la prueba aplicada para determinar si existe el Síndrome de Burnout basado en 12 dimensiones en las cuales son las siguientes:

Figura 51

Puntuación global del cuestionario del Síndrome de Burnout



Nota: Fuente (Elaboración propia).

De acuerdo con la gráfica anterior se puede apreciar que el 65% de los colaboradores de la empresa chocolatera no están propensos a ningún nivel del Síndrome de Burnout mientras que el 35% arroja que en más de dos dimensiones tienen un puntaje máximo de 35 puntos esto quiere decir que 3 de los 14 colaboradores tienen síndrome de burnout medio bajo.

En cuanto a la medición realizada de acuerdo con las tablas, se obtiene el resultado final que los 3/14 de los colaboradores encuestados se encuentran propensos a un nivel medio bajo, de acuerdo con las puntuaciones de cada colaborador y verificándolo con los puntajes de la tabla del cuestionario MBI, no obstante, mencionando que un colaborador no realizó el cuestionario debido a que renunció durante la elaboración de este proyecto.

Esto nos da como resultado y de acuerdo a la tabla que las personas encuestadas sufren más de estrés laboral de acuerdo a las diferencias que vimos en el Capítulo II “Marco Teórico en la Tabla 2 entre las diferencias del estrés laboral y los síntomas del Síndrome de Burnout, los colaboradores presentan síntomas y se decreta que sufren de estrés laboral por la carga excesiva de trabajo, no obstante recordando que se vuelve una carga excesiva por situaciones como acumulación del trabajo, le dedican más tiempo al teléfono, a veces están platicando con otros compañeros y eso hace que no realicen sus actividades en tiempo y forma y esto ocasione lo antes mencionado.

CONCLUSIONES

Lo expuesto a lo largo de esta investigación permite arribar a las siguientes conclusiones:

Se cumplió con el objetivo de investigar y comprobar si los trabajadores son propensos a desarrollar el Síndrome de Burnout ya sea en alguno de sus niveles o en un nivel crítico y las repercusiones que estas tendrían en la calidad de vida del colaborador afectado.

En cuanto a la medición global realizada, se obtiene como resultado final que los colaboradores participantes se encuentran propensos a un nivel medio bajo (De acuerdo con la aplicación de la prueba, así como las puntuaciones presentadas por los colaboradores) y verificándolo con los puntajes de la tabla de la prueba MBI. Las dimensiones en las cuales hubo un puntaje alto de al menos un colaborador son impotencia, pobre trabajo de equipo, aburrimiento, pobre retroalimentación, castigo y ambigüedad, estos resultados son de la muestra de las 13 personas encuestadas.

Se llega a la conclusión que este proyecto de investigación contribuye a la comprensión y posterior aplicación del SB, así como la identificación de su presencia en la empresa chocolatera Nutresa S.A de C.V. Los resultados de la aplicación del cuestionario MBI permitieron determinar cuáles de los trabajadores implicados en la investigación son más propensos a los indicios de padecer el Síndrome de Burnout. Esta indagación evidencio la intensidad con la que se presencia el nivel de este en el individuo y cómo afecta a la calidad de vida teniendo como resultado una nula o baja autorrealización y autodesarrollo.

Finalmente, se puede concluir que el Síndrome de Burnout afecta notablemente la calidad del desempeño laboral y desarrollo profesional de los colaboradores considerando los resultados obtenidos en los ítems de las dimensiones mencionadas en el capítulo III, tabla 3. Teniendo en cuenta la falta de motivación por parte del empleado, la percepción que tienen de la falta de acompañamiento y apoyo por parte de la empresa tanto de su jefe inmediato como incluso de sus propios compañeros de trabajo.

RECOMENDACIONES

Algunas recomendaciones para reducir el riesgo de sufrir el Síndrome de Burnout son las siguientes:

5. Establece límites claros entre tu vida personal y profesional.
6. Aprende a decir NO a nuevas responsabilidades.
7. Toma descansos regulares y disfruta de tus hobbies.
8. Fomenta el autocuidado (salud física y psicológica).

Recomendaciones para la empresa chocolatera para que disminuya el porcentaje correspondiente a las personas que cuentan con Síndrome de Burnout medio.

1. Realizar investigaciones e incrementando la participación de sus empleados al mejoramiento de su calidad de vida y productividad.
2. Plantear programas donde se incluya la participación del personal de la empresa estimulándolos en actividades como:
 1. Capacitaciones.
 2. Reconocimientos por su labor.
 3. Convivencias bimestrales con otras áreas.
 4. Juegos de mesa en donde se otorgue al menos 15 minutos.
 5. Actividades de estiramiento y de activación física
 6. Reuniones con el jefe inmediato de 20 minutos en donde se platique como se siente en sus actividades de la semana, o si quiere expresar algo personal.
 7. Minimizar los factores de riesgo que induzcan estrés como horarios laborales extendidos, remuneración adecuada, cargas de trabajo extendidas o constantes, valoración y reconocimiento de sus actividades diarias.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS

Durante en la realización del proyecto dentro de la empresa Chocolatera se desarrollaron las siguientes competencias:

Instrumentales

- Capacidad de analizar.
- Comunicación oral y escrita.
- Habilidades de indagación de información (habilidad para buscar y analizar Información).
- Solución de problemas.
- Toma de decisiones claras.

Interpersonales

- Capacidad crítica.
- Trabajo en equipo.
- Capacidad de comunicarse con otras áreas.
- Habilidad para trabajar en un ambiente laboral.

Competencias sistémicas

- Capacidad de aprender.
- Capacidad de adaptación a cualquier ámbito.
- Capacidad de generar nuevas ideas.
- Liderazgo.

GLOSARIO

Pensamiento Dicotómico: Tendencia a clasificar las experiencias según dos categorías opuestas, todo o nada, bueno o malo, perfecto o inútil, no existen las gradaciones sino las polaridades.

Utópicas: Designamos algo que es ideal, quimérico, fantástico, maravilloso o fabuloso. De algo.

Síndrome de Burnout: se refiere únicamente al agotamiento derivado del desempeño laboral y se relaciona más con el ámbito emocional; lo anterior ocurre como consecuencia de tener que realizar mucho trabajo en poco tiempo o bien, tener que realizar tareas que pueden generar angustia y sensaciones de culpa por no realizarlas correctamente

Estrés: es la respuesta psicológica y/o física no específica del organismo ante un estímulo (estresor o estresante) que puede ser un evento, persona u objeto.

Estrés positivo: es aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor de una manera óptima, ayudando a su mente y cuerpo a sentir alegría, bienestar y equilibrio.

Estrés negativo: es aquel que es perjudicante o desagradable ya que produce una sobrecarga de trabajo que ocasiona un desequilibrio fisiológico o psicológico que disminuye la productividad del individuo, provoca enfermedades y acelera el envejecimiento.

Síntoma: son aquellas expresiones descritas por el paciente a diferencia de los signos que son manifestaciones que pueden ser observables y cuantificables.

Calidad de vida: es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos.

Calidad de vida laboral: Se forma por dos aspectos:

Ambiente físico: Se refiere a que sea agradable; que las personas sientan seguridad en el trabajo; experimenten deseo y gusto de realizarlo, creando así un compromiso para la obtención de productos eficientes.

Ambiente humano: Involucra las relaciones humanas, en orden descendente, ascendente y lateral, implica que se valoren en las personas, esencialmente, el trabajo participativo, el trabajo

en equipo, la comunicación y la comprensión, que contribuyan a la formación de verdaderos equipos de trabajo.

Colaborador: se refiere a un individuo que forma parte de una organización y contribuye activamente al logro de sus objetivos y metas.

Recursos humanos: es el departamento o área de una empresa encargada de realizar la gestión de todo lo que tenga que ver con las personas que conforman la planilla laboral, es decir el capital humano.

SB: Síndrome de Burnout.

MBI: Maslach Burnout Inventory

Bibliografía

- Aguilar Camacho, M. J., Luna Correa , J. E., Tovar Vega, A. R., & Blancarte Fuentes, E. (05 de octubre de 2020). *Región y Sociedad*. doi:10.22198/rys2020/32/1308
- Analía, C. L. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales* . EIDO. Recuperado el 08 de octubre de 2023, de https://www.investigobiblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación. Recuperado el 23 de octubre de 2023
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos Ruiz , E. (01 de enero de 2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica. *Anales de psicología*, 169-180. Recuperado el 10 de octubre de 2023, de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf
- Colectivo, C. (05 de enero de 2023). Contrato Colectivo. México, México, México.
- Fernández Cantillo , A., Hernández Fernandez , A., Hernández Fernández , E., & Cañizares Carmenate, I. (10 de octubre de 2006). *Síndrome de Desgaste profesional : Historia, Etiología y consecuencias*. Recuperado el 11 de octubre de 2023, de [file:///C:/Users/nulgonzalez/Downloads/462-1901-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/nulgonzalez/Downloads/462-1901-1-PB%20(2).pdf)
- Gutierrez Aceves , G. A., Celis López, M. Á., Moreno Jiménez, S., Farias Serratos , F., Suárez Campos, J., & Suárez Campos, J. d. (2006). Síndrome de burnout. *mediagraphic*, 5. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Javier, L. (12 de octubre de 2020). Síndrome de burnout: Un problema. *Revista entorno*. doi:10.5377/70
- Julia, M. (13 de septiembre de 2022). *asana*. Recuperado el 10 de octubre de 2023, de [asana: https://asana.com/es/resources/what-is-burnout](https://asana.com/es/resources/what-is-burnout)
- Koeck, D. P. (2015). *mis 15 minutos*. Recuperado el 10 de octubre de 2023, de [mis 15 minutos: https://www.mis15minutos.com/burnout/diferencia-estres](https://www.mis15minutos.com/burnout/diferencia-estres)

- Linares Parra, G., & Guedez Salas, Y. (10 de Mayo de 2017). *PubMed Central*. doi:10.1016/j.aprim.2021.102017
- Lopez, P. L. (agosto de 2023). Poblacion muestra y muestreo . *scielo* , 1. Recuperado el 16 de septiembre de 2023, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Maps, G. (19 de octubre de 2023). Direccion. México, México, México. Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Nutresa/@19.5534444,-99.2032316,15z/data=!4m6!3m5!1s0x85d21d7370645bbd:0xcd6736240cb34c1e!8m2!3d19.5534444!4d-99.2032316!16s%2Fg%2F1td4dxg8?entry=ttu>
- Martinez Perez, A. (septiembre de 2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. *Vivat Academia* (112), 42-80. doi:<http://dx.doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Olga, M. S. (24 de febrero de 2016). *Canal de prevención* , https://prevencion.fremap.es/Doc%20CONSULTAS%20TECNICAS/Psicopsicologia/CTF_15_1012.pdf. Obtenido de Canal de prevención .
- Oscar, V. G. (05 de septiembre de 2017). Síndrome de Burnout, entre los profesionistas mexicanos. *CIDICS*, 1. Recuperado el 10 de octubre de 2023, de <http://cidics.uanl.mx/nota-66/>
- Patricia, L. L. (30 de ABRIL de 2023). México: alarmantes cifras de estrés laboral. *UNAM GLOBAL* . Recuperado el 10 de octubre de 2023, de https://unamglobal.unam.mx/global_revista/mexico-alarmantes-cifras-de-estres-laboral/
- Pedro, G. M. (25 de julio de 2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas. *Revista Psicología científica*. España, España, España. Obtenido de <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-PERSUM>.
- (octubre de 2023). Obtenido de psicologosoviedo: <https://psicologosoviedo.com/especialidades/problemas-laborales/quemarse-fases/>
- Pilar, F. M. (06 de Agosto de 2019). Burnout laboral o síndrome de desgaste profesional. *ASEPEYO Salud* . Recuperado el 08 de 10 de 2023, de

- <https://salud.asepeyo.es/pacientes/recomendaciones/burnout-laboral-o-sindrome-de-desgaste-profesional/>
- Ramírez González , J. A., Ochoa Londoño, J., Agudelo Ospina , B. E., Cano Londoño, N., & Marin Tobón , G. A. (08 de 07 de 2020). *Repositorio digital institucional*. Obtenido de Repositorio digital institucional: <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/4739>
- Salud, O. M. (2023). OMS, <https://www.who.int/es/>. Recuperado el 19 de OCTUBRE de 2023, de OMS.
- Tejeda, A. P. (24 de mayo de 2013). *Core*. Recuperado el 19 de octubre de 2023, de Core: <https://core.ac.uk/download/pdf/55518933.pdf>
- Trabajo, L. F. (22 de diciembre de 2022). Ley Federal del Trabajo . México, México, México. Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>
- Universidad de Sonora . (s.f.). Recuperado el 10 de octubre de 2023, de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22818/Marco%20Teorico.pdf>
- Castillo Avila, I. Y., Orozco C., J., Alvis , E., & R., L. (2015). Síndrome de Burnout en el personal. *Revista de la Universidad Industrial*, 187-192. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3438/343839278010.pdf>
- Gil Monte, P. y. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo. Obtenido de <file:///D:/Downloads/DialnetElSindromeDeQuemarsePorElTrabajoBurnoutEnElMarcoCo-3178051.pdf>
- Guitart, A. A. (26 y 27 de Abril de 2007). Universidad Complutense. Obtenido de Universidad <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Hysla prevención de riesgos. (2021). Obtenido de hysla prevención de riesgos: <https://www.hysla.com/estres-burnout-diferencias/>
- Romero, N. (04 de noviembre de 2022). mindfit. Obtenido de mindfit: <https://mindfitglobal.com/mindfit-round-claves-de-la-felicidad-segun-la-ciencia-por-nestor-romero/>
- Salud, O. M. (2023). OMS, <https://www.who.int/es/>. Recuperado el 19 de OCTUBRE de 2023, de OMS.

Schaufeli, D. W. (2006). Intervenciones sobre el síndrome de burnout. Holanda. Obtenido de Intervenciones sobre el síndrome de burnout: Intervenciones sobre el síndrome de burnout

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A: CONSTANCIA QUE EVIDENCIA AL MENOS UN AÑO EN LA EMPRESA

120



Tlalnepantla, Estado de México a 27 de junio de 2023.

A QUIEN CORRESPONDA:

Por medio de la presente se hace constar que **LAURA GONZALEZ SANDOVAL** labora con nosotros en el periodo de **1 de Junio de 2022** a la fecha se desempeña en el puesto de: **Auxiliar de Nominas**. Sin otro particular quedo de usted

ATENTAMENTE



Reyna Cadena Hernández
Gerencia de Gestión Humana

Guillermo Marconi n.3, Fracc. Industrial Sn Nicolás, Tlalnepantla, Edo de México Tel. 55 53 10 49 11

ANEXO B CARTA DE AUTORIZACIÓN



Tlalnepantla Estado de México a 17 de julio de 2023

Asunto: Carta de Aceptación
Estancias

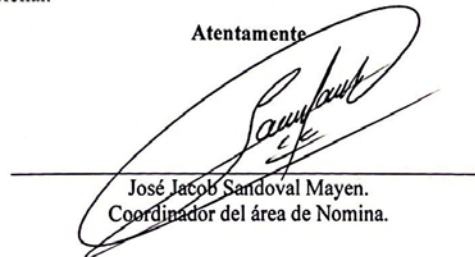
Lic. Reyna Cadena Hernández
Gerente de DHO
Nutresa S.A de C.V
Presente

Por este conducto hago constar que la C. Gonzalez Sandoval Laura de la carrera de Licenciatura en Administración con matrícula 201720261, ha sido aceptada para realizar sus Estancias durante el periodo necesario para la realización de su proyecto.

Desempeñara sus actividades en el área de Nomina, realizando el proyecto "Síndrome de Burnout en la Calidad de Vida de los Colaboradores en el Departamento de Recursos Humanos".

Agradeciendo de antemano su atención, me despido quedando a sus órdenes para cualquier información adicional.

Atentamente



José Jacob Sandoval Mayen.
Coordinador del área de Nomina.

Nutresa, S.A de C.V
C. Henry Ford No. 14
Fracc. Industrial Sn Nicolás
Tlalnepantla, Edo de México
Tel. 53 10 49 11 ext. 36083

NUTRESA, S.A DE C.V.

HENRY FORD No. 14
FRACC. INDUSTRIAL SAN NICOLAS
TLALNEPANTLA, EDO. DE MÉXICO
C.P.54030
TEL.: 55 5310 4911
REG. FED. CONT. NUT810508V54

ANEXO C: CUESTIONARIO DEL SINDROME DE BURNOUT

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

IMPOTENCIA

1. No puedo darte solución a los problemas que se me asignan.
 2. Estoy atrapado en mi trabajo sin opciones.
 3. Soy incapaz de influenciar en las decisiones que me afectan.
 4. Estoy incapacitado y no hay nada que pueda hacer al respecto.
-

DESINFORMACIÓN

5. No estoy claro sobre las responsabilidades en mi trabajo.
 6. No tengo la información necesaria para trabajar bien.
 7. Las personas con las que trabajo no comprenden mi rol.
 8. No comprendo el propósito de mi trabajo.
-

CONFLICTO

9. Me siento atrapado "en el medio.
 10. Debo satisfacer demandas conflictivas.
 11. Estoy en desacuerdo con las personas en mi trabajo.
 12. Debo violar procedimientos para hacer mi trabajo.
-

POBRE TRABAJO DE EQUIPO

13. Mis compañeros de trabajo me subestiman.
 14. La dirección muestra favoritismo.
 15. La burocracia interfiere con la realización de mi trabajo.
 16. Las personas en mi trabajo compiten en vez de cooperar.
-

SOBRECARGA

17. Mi trabajo interfiere con mi vida personal.
 18. Tengo demasiadas cosas que hacer en muy poco tiempo.
-

19. Mi carga de trabajo es abrumadora.

20. Tengo pocas cosas que hacer.

ABURRIMIENTO

21. El trabajo que realizo actualmente no está acorde con mis actividades.

22. Mi trabajo no es desafiante.

23. La mayoría del tiempo la utilizo en labores de rutina.

24. No sé qué es lo que hago bien o mal.

POBRE RETROALIMENTACIÓN

25. Mi superior (jefe) no me retroalimenta en mi trabajo.

26. Obtengo la información demasiado tarde para utilizarla.

27. No veo los resultados de mi trabajo.

28. Mi superior (jefe) es crítico.

CASTIGO

29. Los créditos por mi trabajo los obtienen otros.

30. Mi trabajo no es apreciado.

31. Soy culpado por los trabajos de otro.

32. Estoy aislado de los demás.

ALINEACIÓN

33. Soy solo un eslabón en la cadena organizacional.

34. Tengo un poco en común con las personas con las que trabajo.

35. Evito decirles a las personas donde trabajo y que cosa estoy haciendo.

36. Las reglas están cambiando constantemente.

AMBIGÜEDAD

37. No sé qué se espera de mí.

38. No existe relación entre el rendimiento y el éxito.

39. Las prioridades que debo conocer no están claras para mí.

40. Mi trabajo no me satisface.

AUSENCIA DE RECOMPENSA

41. Tengo realmente pocos éxitos.

42. El progreso en mi carrera no es lo que he esperado.

43. Nadie me respeta.

44. Debo comprometer mis valores.

CONFLICTO DE VALORES

45. Las personas desaprueban lo que hago.

46. No creo en la Institución.

47. Mi corazón no está en mi trabajo
