

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea del CRAI-Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la CRAI-Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

**Estudio De Mercado sobre el Conocimiento del Síndrome de Burnout aplicado a la
Productividad Empresarial**

**Fredy Estupiñan Eugenio, Edgar Correa Sánchez,
Édison Ortegón y Félix Mauricio Blanco Ibáñez**

Trabajo de Grado para Optar el Título de Especialista en Administración Deportiva

Director

Jaime Enrique Osorio Trujillo

Magister en Administración de Empresas

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias de la Salud

Especialización en Administración Deportiva

2017

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	8
1. Problema	10
2. Justificación	11
3. Objetivos	12
3.1 Objetivo General	12
3.2 Objetivos Específicos	12
4. Marco Teórico	13
4.1 Definición del Síndrome de Burnout	13
4.2 Causas y características del Síndrome de Burnout	14
4.3 Manejo del Síndrome de Burnout en las empresas	16
4.3.1 Factores de riesgo a nivel de organización	17
4.3.2 Factores de riesgo relativos al diseño del puesto de trabajo	18
4.3.3 Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales	18
5. Metodología	19
5.1 Población	20
5.2 Muestra	20
5.3 Manejo del Estudio	20
5.4 Diseño Estadístico	20
6. Diseño del Instrumento de Medición	21
7. Recolección de la Información	21

8. Presentación de los Resultados	22
9. Conclusiones	43
10. Recomendaciones	45
Bibliografía	46
Apéndices.....	47

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Concepto del síndrome de burnout	23
Tabla 2. Diagnostico Síndrome de Burnout.....	23
Tabla 3. Manifestación del síndrome de burnout.....	24
Tabla 4. Capacitaciones sobre el síndrome de burnout.....	25
Tabla 5. Estudio de identificación del síndrome de burnout	26
Tabla 6. Actividades de prevención del síndrome de burnout.....	26
Tabla 7. Cambios positivos en la dinámica laboral	27
Tabla 8. Necesidad de las capacitaciones para influenciar positivamente la dinámica laboral	28
Tabla 9. Efecto del síndrome de burnout	29
Tabla 10. Afección en el rendimiento de la productividad.....	30
Tabla 11. Influencia en la productividad laboral	31
Tabla 12. Efecto en la productividad organizacional.....	32
Tabla 13. Conocimiento del síndrome de burnout.....	33
Tabla 14. Identificación de los efectos del síndrome de burnout	34
Tabla 15. Efectos del síndrome de burnout en la empresa	35
Tabla 16. Estudio de diagnóstico del síndrome de burnout.....	36
Tabla 17. Diagnóstico con el síndrome de burnout en la empresa	37
Tabla 18. Programa que busque disminuir y/o evitar el síndrome de burnout en los empleados. 37	
Tabla 19. Actividades que considera que pueden influenciar positivamente en la dinámica laboral	38

Tabla 20. Relación entre el bienestar de los empleados y el rendimiento productivo de la empresa	39
Tabla 21. Influencia del síndrome de burnout en la productividad laboral de su empresa y/o institución.....	40
Tabla 22. Existencia de un plan comunicativo con empleados para conocer los factores que afectan el rendimiento en la productividad empresarial	41
Tabla 23. Disposición como directivo a contratar un servicio y/o programa que evite o disminuya los síntomas del síndrome de burnout y aumente la productividad laboral respecto al mismo síndrome.....	42

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Concepto del síndrome de burnout	23
Figura 2. Diagnóstico síndrome de burnout	24
Figura 3. Manifestación del síndrome de burnout	25
Figura 4. Capacitaciones sobre el síndrome de burnout	25
Figura 5. Estudio de identificación del síndrome de burnout	26
Figura 6. Actividades de prevención del síndrome de burnout	27
Figura 7. Cambios positivos en la dinámica laboral	28
Figura 8. Necesidad de las capacitaciones para influenciar positivamente la dinámica laboral	29
Figura 9. Efecto del síndrome de burnout.	30
Figura 10. Afección en el rendimiento de la productividad	31
Figura 11. Influencia en la productividad laboral	32
Figura 12. Efecto en la productividad organizacional	33
Figura 13. Conocimiento del síndrome de burnout	34
Figura 14 . Identificación de los efectos del síndrome de burnout	35
Figura 15. Efectos del síndrome de burnout en la empresa	36
Figura 16. Estudio de diagnóstico del síndrome de burnout	36
Figura 17. Diagnóstico con el síndrome de burnout en la empresa	37
Figura 18. Programa que busque disminuir y/o evitar el síndrome de burnout en los empleados	38

Figura 19. Actividades que considera que pueden influenciar positivamente en la dinámica laboral	39
Figura 20. Relación entre el bienestar de los empleados y el rendimiento productivo de la empresa	40
Figura 21. Influencia del síndrome de burnout en la productividad laboral de su empresa y/o institución	41
Figura 22. Existencia de un plan comunicativo con empleados para conocer los factores que afectan el rendimiento en la productividad empresarial	42
Figura 23. Disposición como directivo a contratar un servicio y/o programa que evite o disminuya los síntomas del síndrome de burnout y aumente la productividad laboral respecto al mismo síndrome	43

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. Instrumento primer objetivo específico	47
Apéndice B. Instrumento diseñado para el segundo objetivo específico.....	50

Introducción

A pesar de que el síndrome de Burnout es actualmente promovido, aún hay sitios geográficamente en donde no se identifica. Técnicamente, el síndrome consiste en “una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal” de acuerdo con Pines en 1978 y Kafry en 1981, complementado por el concepto que en 1981 Maslach y Jackson puntualizan como “un cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal”, que afecta directamente la productividad empresarial.

En el presente trabajo se pretende exponer la incidencia del síndrome de Burnout en varias empresas de los departamentos de Santander y Boyacá, encontrando el desconocimiento de los directivos y trabajadores hacia el síndrome, así como la baja prevención del mismo; por lo cual se llega a recomendar el requerimiento de profesionales especializados que puedan abordar el síndrome desde su divulgación, identificación, prevención y tratamiento, con el fin de aumentar la calidad de vida de los empleados y mejorar la productividad empresarial.

1. Problema

...La tendencia a estudiar la calidad de vida laboral ha aumentado por cuanto las perspectivas teórico – metodológicas desde las cuales se aborda, exponen la premisa de que “si el trabajador está en óptimas condiciones, su trabajo y los beneficios sobre este también serán de calidad”, permitiendo demostrar el acoplamiento entre las experiencias individuales con los objetivos organizacionales de las instituciones a las cuales prestan sus servicios (Elizur y Shye, 1990; Martel y Dupuis, 2006; citados por García, González y Garcés, 2015).

...Dentro del seguimiento a la calidad de vida laboral, emerge y se estudia actualmente con interés uno de los factores que puede afectarla significativamente y corresponde al “Síndrome de Burnout” o "Síndrome de quemarse por el trabajo", descrito por Maslach y Jackson (1981), citados por García, González y Garcés (2015), como “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal” (p.21).

Ahora bien, partiendo de las experiencias personales, es posible identificar e intentar corroborar que la presencia de síntomas que obedecen al síndrome de burnout puede influir directamente en la calidad de vida laboral y por tanto en el logro de objetivos organizacionales. Ante esto surge la idea de plantear el cuestionamiento acerca de la incidencia que tiene el síndrome de burnout en la producción laboral de los trabajadores, y más allá de este cuestionamiento, es poder establecer el grado de conocimiento respecto al síndrome de quemarse en el trabajo, que tienen los directivos ya sean gerentes y/o directores del área de Talento Humano en diversas empresas, pues grosso modo, se sabe que ellos son quienes cuentan con la capacidad de decidir en el bienestar laboral de sus empleados, entre muchas cosas.

2. Justificación

Como bien lo exponen Polo, Santiago, Navarro y Alí (2016), el área laboral se ha convertido en una de las esferas más significativas en la vida de las personas, pues a partir de esta es posible “el desarrollo de las potencialidades, las capacidades humanas y la obtención de algunas condiciones tangibles e intangibles que contribuyen a la calidad de vida del ser humano” y de quienes hacen parte de su círculo social inmediato, es decir, la familia.

Es así como el trabajo implica un compromiso físico, psicológico, emocional y social por parte del individuo en la realización de las actividades y más allá de ser una simple acción diaria o cotidiana, “se transforma en una realidad humana innegable que beneficia tanto al individuo como a la sociedad; sin embargo, cualquier elemento que obstaculice la relación entre el hombre y su labor impactará negativamente en el desarrollo de la persona, hasta desembocar en patologías que afectan tanto la psique y la corporeidad del ser como los medios de producción de la organización y la constitución de la sociedad” (Polo, Santiago, Navarro y Alí, 2016).

Para Martínez y López (2005), citados por Bareño, Berbesi y Montoya (2010), el síndrome de burnout puede considerarse como un problema social y de salud pública, debido a que es un trastorno adaptativo crónico que daña la calidad de vida del profesional, generando aumento de costos económicos y sociales. Sumado a esto, Gil-Monte (2003), citado por Bareño, Berbesi y Montoya (2010) manifestó que hay una mayor preocupación por parte de las organizaciones hoy día en el aspecto laboral, con relación a la calidad de vida de sus empleados, y los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una organización son importantes, pues el estado de salud física y mental de los empleados tiene repercusiones sobre la

organización, por ejemplo en cuanto al ausentismo, la rotación de personal, la disminución de la productividad y de la calidad del producto y/o servicio.

Proponer un estudio que pueda llegar a demostrar el grado de conocimiento respecto al síndrome de burnout que algunas empresas y/o instituciones y empleados tienen, da la posibilidad de plantear desde los saberes adquiridos en el curso de la especialización en Administración Deportiva y anudado a los resultados de dicho estudio, un plan de manejo interdisciplinario al que subyace el aumento en la productividad empresarial sin afectar la calidad de vida de los trabajadores.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Identificar el nivel de conocimiento que tienen los directivos de diferentes instituciones y/o empresas, respecto al síndrome de burnout en sus empleados y su incidencia en la productividad empresarial.

3.2 Objetivos Específicos

- Registrar la aparición de síndrome de burnout en diferentes instituciones y/o empresas, y el manejo que se ha dado al mismo, a través de la solución de una encuesta, que aumentará la precisión de este estudio.

- Discriminar el concepto que tienen los directivos de diferentes instituciones y/o empresas respecto al síndrome de burnout en sus empleados, por medio de una entrevista estructurada, que permitirá generar propuestas para abordar el síndrome.

4. Marco Teórico

En este apartado se muestran los conceptos, causas y características del síndrome de burnout, así como el impacto empresarial que tiene el síndrome, con los que se ha logrado materializar la identificación del mismo en los diferentes frentes de empleo e incluso en ámbitos académicos y deportivos.

4.1 Definición del Síndrome de Burnout

De acuerdo con García, González y Garcés (2015) (p.21), situando al burnout en el contexto laboral, en 1974 es Freudenberg quien logró definirlo por primera vez como “una sensación de fracaso, por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”, posteriormente Pines en 1978 y Kafry en 1981 definen el burnout como “una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal”; adicional a estos conceptos, también en 1981 Maslach y Jackson puntualizan el burnout como “un cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal”.

De igual forma, Saborio e Hidalgo (2014), exponen que “el síndrome de Burnout (SB) o también conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional,

síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo fue declarado, en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre.

Adicional a lo expuesto anteriormente, P. Gil-Monte, citado por Saborio e Hidalgo (2014), lo conceptualiza como: “una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado”, por esto Saborio e Hidalgo (2014) hacen hincapié en que “ambas definiciones coinciden en apuntar a que es una inadecuada respuesta al estrés crónico el detonante de este padecimiento”.

4.2 Causas y características del Síndrome de Burnout

Para Haya (s.f) referido por Bareño, Berbesi y Montoya (2010), el estrés puede ser considerado como “el conjunto de manifestaciones fisiológicas, psicológicas y emocionales que afectan el comportamiento, es un estado disfuncional donde el empleado que no padece alteraciones en su puesto de trabajo y se desempeña adecuadamente, cambia para hacerlo de forma diferente”, ante esto, el síndrome de Burnout es concebido como “una respuesta al estrés laboral crónico”; siendo una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, actitudes y comportamientos que tienen una apariencia negativa para el sujeto, por cuanto implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la organización con la que se encuentran vinculadas laboralmente.

Adicional a lo anterior, Quiroz y Saco (1999), citados por Bareño, Berbesi y Montoya (2010), plantean que entre las causas que pueden desencadenar el estrés en el ambiente laboral se

encuentran: largas jornadas de trabajo, salarios inadecuados, presión psicológica continua, falta de recursos humanos - técnicos y de entrenamiento, antigüedad en el cargo desempeñado, trabajo nocturno y relaciones interpersonales, junto con situaciones personales como perfeccionismo, supresión de sentimientos, dificultades para decir no ante la demanda excesiva, sentimiento de ser poco responsable e ineficaz, dificultad para tomar vacaciones, baja autoestima, personalidad obsesiva compulsiva, incapacidad para contar sus problemas personales y de forma diferencial, en las mujeres puede ser además una respuesta a la sobrecarga de trabajo profesional-familiar y/o no tener pareja estable.

Las personas que presentan este síndrome se ven afectadas por síntomas y signos de carácter actitudinal, conductual y psicosomático, tales como desilusión, irritabilidad, sentimientos de frustración, enfado inminente y desarrollan actitudes suspicaces, se vuelven rígidos, tercos e inflexibles. Asimismo, afloran síntomas de carácter psicosomático como: mayor cansancio, dificultades respiratorias, problemas gastrointestinales, entre otros. (Quiroz y Saco, 1999; citados por Bareño, Berbesi y Montoya, 2010; p.19).

Por su parte, Aceves (2006), citado por Saborio e Hidalgo (2014), explica que hay tres principales componentes del síndrome de burnout, que se pueden presentar de forma paulatina o cíclica, así como pueden reincidir a lo largo del tiempo, de modo que una persona puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en otro trabajo:

1. Cansancio o agotamiento emocional: pérdida progresiva de energía, desgaste, fatiga.
2. Despersonalización: por parte del sujeto emerge la construcción de una defensa para protegerse de los sentimientos de impotencia, indefinición y frustración.
3. Abandono de la realización personal: el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto.

Hay varios tipos de manifestaciones que pueden ser consideradas como signos de alarma o en ocasiones como parte ya de un cuadro clínico del síndrome de burnout, tales como: negación, aislamiento, ansiedad, miedo o temor, depresión (siendo uno de los más frecuentes en este síndrome y uno de los síntomas más peligrosos ya que puede llevar al suicidio), ira, adicciones, cambios de personalidad, culpabilidad, autoinmolación y cargas excesivas de trabajo. De igual manera, es posible la aparición de cambios en los hábitos de higiene y arreglo personal, cambios en el patrón de alimentación con pérdida o ganancia de peso exagerada, pérdida de la memoria y desorganización, dificultad para concentrarse y puede incluso, llegar a darse trastornos del sueño (Aceves, 2006; citado por Saborio e Hidalgo, 2014).

En relación a las características descritas con anterioridad, Aceves (2006), citado por Saborio e Hidalgo (2014), logra esquematizar la aparición del síndrome en cuatro niveles:

- *Leve*: quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana.
- *Moderado*: cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo.
- *Grave*: enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas.
- *Extremo*: aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios.

4.3 Manejo del Síndrome de Burnout en las empresas

Morgan (2015) dilucida que dado el papel preponderante que tiene el rendimiento laboral de los colaboradores en los resultados de la empresa, se hace indispensable profundizar aspectos que influyen en dichos resultados y abordarlos de forma sistemática e integral porque la situación va más allá de lo que se podría percibir como un buen o un mal rendimiento, llegando a atribuir

el desempeño en relación con la calidad con la que los empleados desarrollan su tarea y los resultados que alcanzan.

Fidalgo (s.f) a través de la Norma Técnica (NTP 704) del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (I.N.S.H.T) de España, describe tres grupos de estresores asociados a múltiples casusas del síndrome de burnout, explicando además que los desencadenantes son “aquellas demandas nocivas, cualitativa o cuantitativamente, que impactan sobre el trabajador, independientemente de las características individuales de la persona”; de igual forma, “de no corregir o proteger al sujeto de la exposición a las condiciones de trabajo de riesgo, éstas pueden determinar el síndrome” que tendrá su incidencia negativa en el rendimiento empresarial. Estos grupos son:

4.3.1 Factores de riesgo a nivel de organización

- Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida
- Falta de apoyo instrumental por parte de la organización
- Exceso de burocracia, "burocracia profesionalizada"
- Falta de participación de los trabajadores
- Falta de coordinación entre las unidades
- Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías
- Falta de refuerzo o recompensa
- Falta de desarrollo profesional
- Relaciones conflictivas en la organización
- Estilo de dirección inadecuado
- Desigualdad percibida en la gestión de los recursos humanos

4.3.2 Factores de riesgo relativos al diseño del puesto de trabajo

- Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente
- Descompensación entre responsabilidad y autonomía
- Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.)
- Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad- sobrecarga de rol
- Carga emocional excesiva
- Falta de control de los resultados de la tarea
- Falta de apoyo social
- Tareas inacabadas que no tienen fin
- Poca autonomía decisional
- Estresores económicos
- Insatisfacción en el trabajo

4.3.3 Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales

- Trato con usuarios difíciles o problemáticos
- Relaciones conflictivas con clientes
- Negativa dinámica de trabajo
- Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios
- Falta de apoyo social
- Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias
- Proceso de contagio social del Síndrome de Quemado por el Trabajo.

Ahora bien, Polo (2012) manifiesta que el resultado de un sistema armónico y organizado es la “productividad laboral”, en el cual se le permite a los empleados “optimizar la aportación de todos los recursos materiales, financieros y tecnológicos que concurren en la empresa, para producir bienes y/o servicios con el fin de promover la competitividad de la economía nacional, mejorar la sustentabilidad de la empresa, así como de mantener y ampliar la planta productiva nacional e incrementar los ingresos de los trabajadores” (p.18). La productividad laboral es de carácter significativo al ser un factor perseguido por cualquier tipo de organización pues su conocimiento va a permitir perseguir el objetivo de obtener utilidades de cualquiera de las actividades a las que se dedique la organización.

Continuando a Polo (2012), es posible relacionar que el síndrome del Burnout en las empresas, determina que cuando los colaboradores de una empresa presentan patrones de conducta que sugieran que posee el síndrome de desgaste ocupacional, o sufre de un estrés laboral excesivo, esto se verá reflejado en aspectos de la organización tales como la motivación casi inexistente, ausentismo injustificado, así como una paulatina descomposición del clima organizacional puesto que los sujetos afectados presentarán actitudes negativas y de irritabilidad, así como de rigidez emocional que no permita que sus relaciones interpersonales y laborales sean satisfactorias, entre otras.

5. Metodología

El trabajo a desarrollar consiste en un estudio cualitativo, descriptivo, no probabilístico a conveniencia, en dónde se seleccionaron Gerentes, directores, y coordinadores de Talento Humano de 27 empresas ubicadas en los municipios de Bucaramanga, Málaga, Soata y Duitama

5.1 Población

Empresas con sedes principales ubicadas en Bucaramanga, Málaga, Soatá y Duitama.

5.2 Muestra

Gerentes y/o directores, y coordinadores de Talento Humano de 30 empresas ubicadas en los municipios de Bucaramanga, Málaga, Soata y Duitama

5.3 Manejo del Estudio.

Para el correcto manejo y ejecución del estudio es necesario plantearlo en dos fases: una de campo y otra de análisis tal y conforme se describe a continuación.

Fase de Campo. Corresponde esta etapa a la verificación de la información suministrada en la encuesta (Apéndice A), atinente al conocimiento que se maneja sobre el síndrome de Burnout en las empresas participantes.

Fase de análisis. Esta fase es la continuación de la de campo y corresponde a la revisión de la información suministrada por los empresarios, utilizando el programa Excel para su tabulación y correspondiente análisis individual y apoyo técnico a cada empresa participante.

5.4 Diseño Estadístico

Lo descrito permite concluir que se trata de un estudio en buena parte descriptivo con enfoques cualitativos y cuantitativos dependiendo del parámetro a evaluar con los rigores que demanda la estadística para este tipo de condiciones con promedios aritméticos o ponderados con su correspondiente desviación estándar, además el modelo estadístico para el desarrollo del

estudio, es el manejado por el programa Excel y de ahí la necesidad de agrupar a los empresarios mediante algunas condiciones de homogeneidad.

6. Diseño del Instrumento de Medición

Para lograr la fase de campo diseñada para este estudio, fue necesario estructurar dos tipos de instrumentos, uno por cada objetivo específico. Ambos basados en la información expuesta en el marco teórico respecto a la conceptualización del síndrome de burnout y su sintomatología asociada al rendimiento laboral.

Para el objetivo “Registrar la aparición de síndrome de burnout en diferentes instituciones y/o empresas, y el manejo que se ha dado al mismo, a través de la solución de una encuesta, que aumentará la precisión de este estudio”, se planteó el Apéndice A.

En cuanto al segundo objetivo específico, “Discriminar el concepto que tienen los directivos de diferentes instituciones y/o empresas respecto al síndrome de burnout en sus empleados, por medio de una entrevista estructurada, que permitirá generar propuestas para abordar el síndrome”, se diseñó el Apéndice B.

7. Recolección de la Información

Para la recolección de la información se hizo uso de la entrevista, que ocupa un lugar muy destacado dentro de las técnicas aplicadas de recogida de datos ya que es una de las más utilizadas en las investigaciones, después de la técnica de la encuesta.

Para analizar el objetivo específico 1, se aplicó modelo de entrevista estructurada (Apéndice 1), porque se planificó previamente las preguntas mediante un guion preestablecido, secuenciado y dirigido, por lo que dejan poca o ninguna posibilidad al entrevistado de réplica; son preguntas cerradas (sí, no o una respuesta predeterminada).

Para analizar el objetivo específico 2, se aplicó modelo de entrevista semiestructurada; porque se determinó de antemano cual es la información relevante que se quiere conseguir; se hicieron preguntas abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, permite ir entrelazando temas, y requiere de gran atención por parte del investigador para poder encauzar y estirar los temas.

8. Presentación de los Resultados

A continuación se van a presentar los resultados obtenidos una vez ejecutados los instrumentos, en dos secciones que corresponden a cada objetivo establecido para este estudio.

Respecto a “Registrar la aparición de síndrome de burnout en diferentes instituciones y/o empresas, y el manejo que se ha dado al mismo, a través de la solución de una encuesta, que aumentará la precisión de este estudio”, se encuentra:

Al preguntar el concepto del síndrome de burnout: la mayor parte de los entrevistados seleccionan la primera opción lo que representa que un 74% opinan que es el mismo síndrome del quemado por el trabajo y el 26% restante seleccionan la opción d (tabla 1 y figura 1).

Tabla 1. *Concepto del síndrome de burnout*

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Síndrome del quemado por el trabajo	20	74
b. Deporte Extremo	0	0
c. Síndrome del túnel carpiano	0	0
d. Ninguno de los anteriores	7	26
Total	27	100

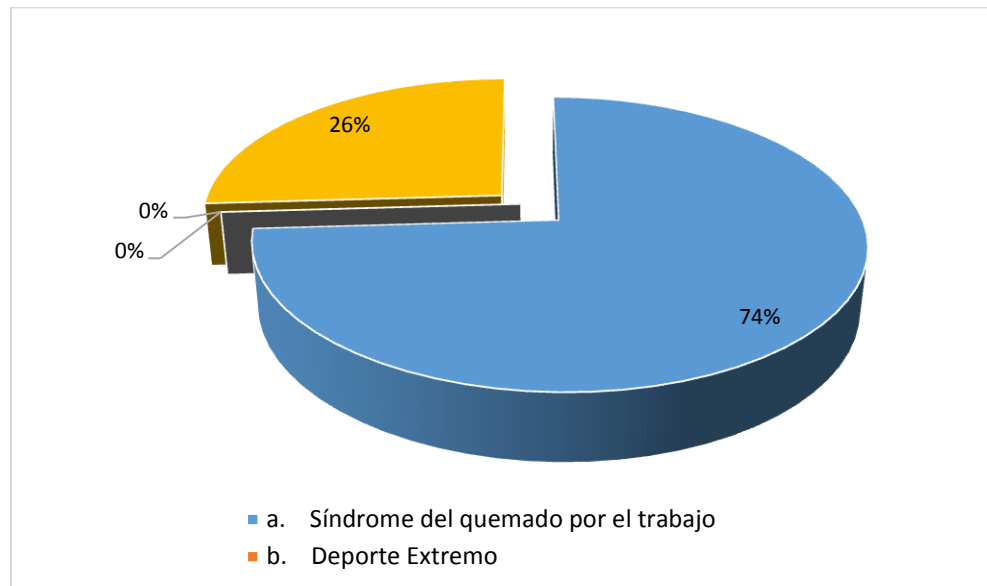


Figura 1. Concepto del síndrome de burnout

Al preguntar si alguna vez usted ha sido diagnosticado(a) con síndrome de burnout, la respuesta negativa obtuvo el mayor porcentaje con un 96% (tabla 2 y figura 2)

Tabla 2. *Diagnostico Síndrome de Burnout*

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Sí	0	0
b. No	26	96
c. N R	1	4
Total	27	100

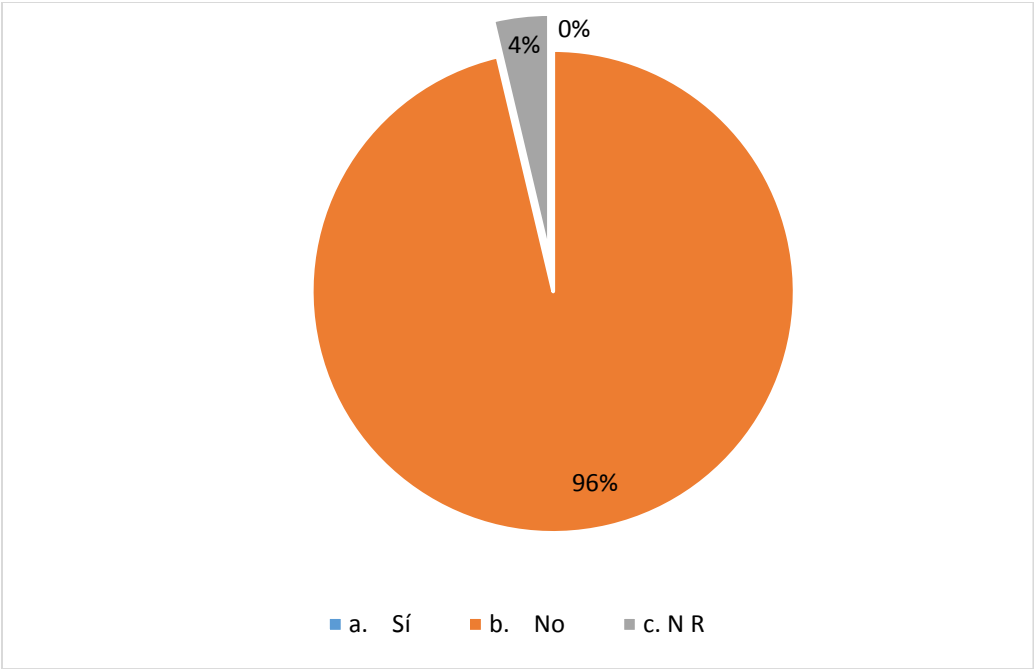


Figura 2. Diagnóstico síndrome de burnout

A la pregunta sobre la manifestación de estar quemado por el trabajo, el 37% manifiesta que si, en mayor proporción con un 59% dan respuesta negativa y una persona no responde (tabla 3 y figura 3).

Tabla 3. Manifestación del síndrome de burnout

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Sí	10	37
b. No	16	59
c. N R	1	4
Total	27	100

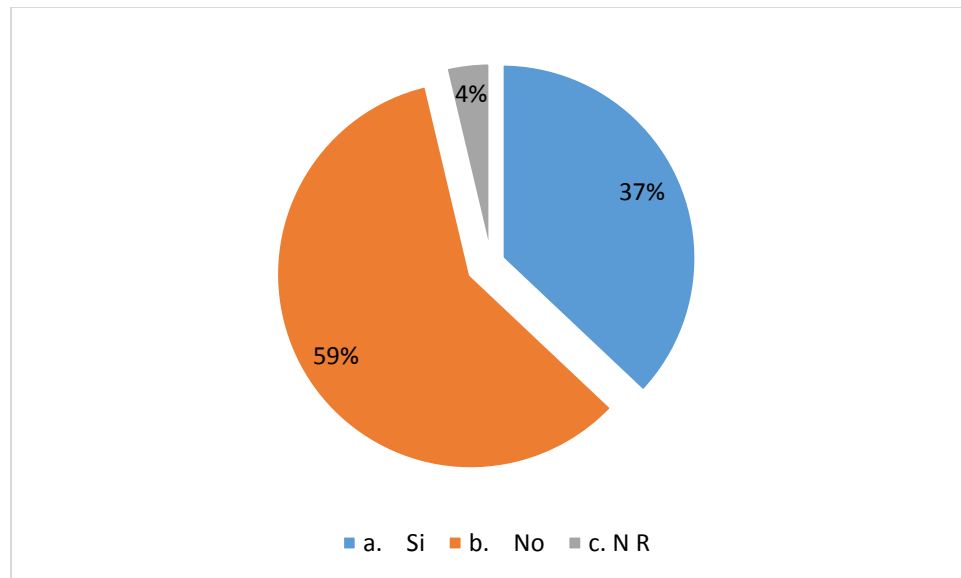


Figura 3. Manifestación del síndrome de burnout

La tabla 4 y figura 4 indican que no se han realizado capacitaciones respecto al síndrome de burnout

Tabla 4. Capacitaciones sobre el síndrome de burnout

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Sí	0	0
b. No	26	96
c. N R	1	4
Total	27	100

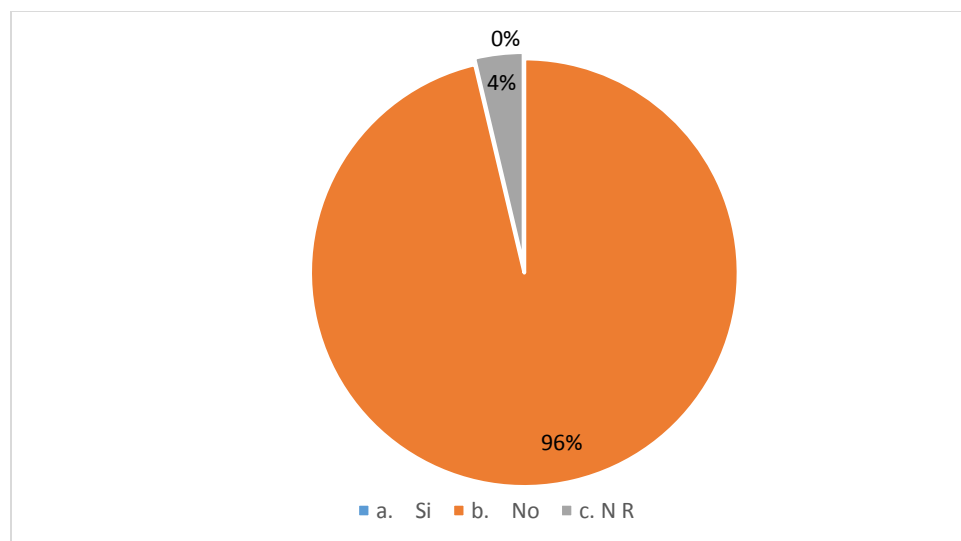


Figura 4. Capacitaciones sobre el síndrome de burnout

A la pregunta sobre la existencia de algún estudio para identificar la existencia precisa del síndrome de burnout en los trabajadores, en el periodo de los últimos dos años la totalidad de respuestas es negativa (tabla 5 y figura 5)

Tabla 5. *Estudio de identificación del síndrome de burnout*

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Sí	0	0
b. No	27	100
Total	27	100

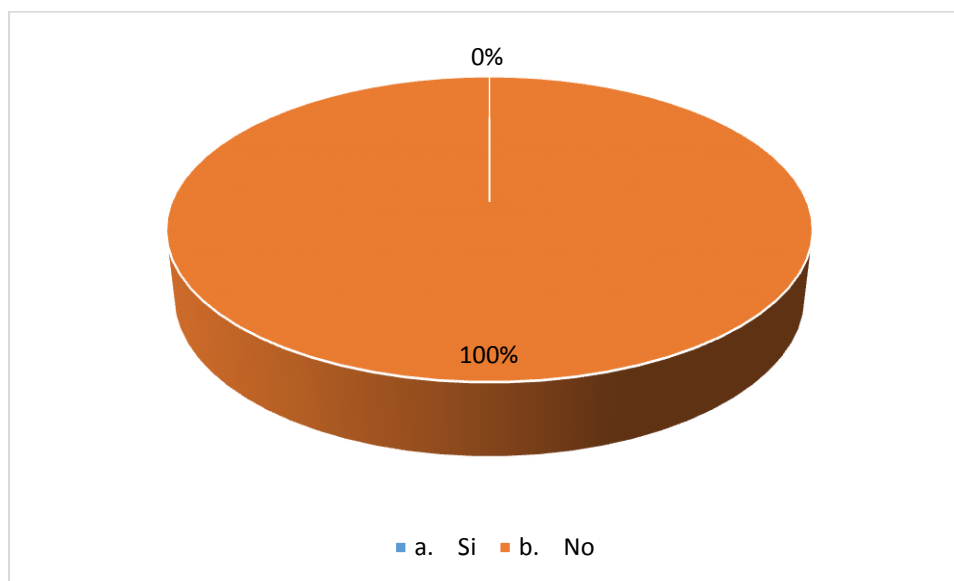


Figura 5. Estudio de identificación del síndrome de burnout

Al averiguar si en la institución y/o empresa se han realizado actividades para evitar o disminuir la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores el mayor porcentaje con un 82% la obtiene la opción no, seguido del 11% para la respuesta afirmativa y un 7% no responde.

Tabla 6. *Actividades de prevención del síndrome de burnout*

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Sí	3	11
b. No	22	82
c. N R	2	7
Total	27	100

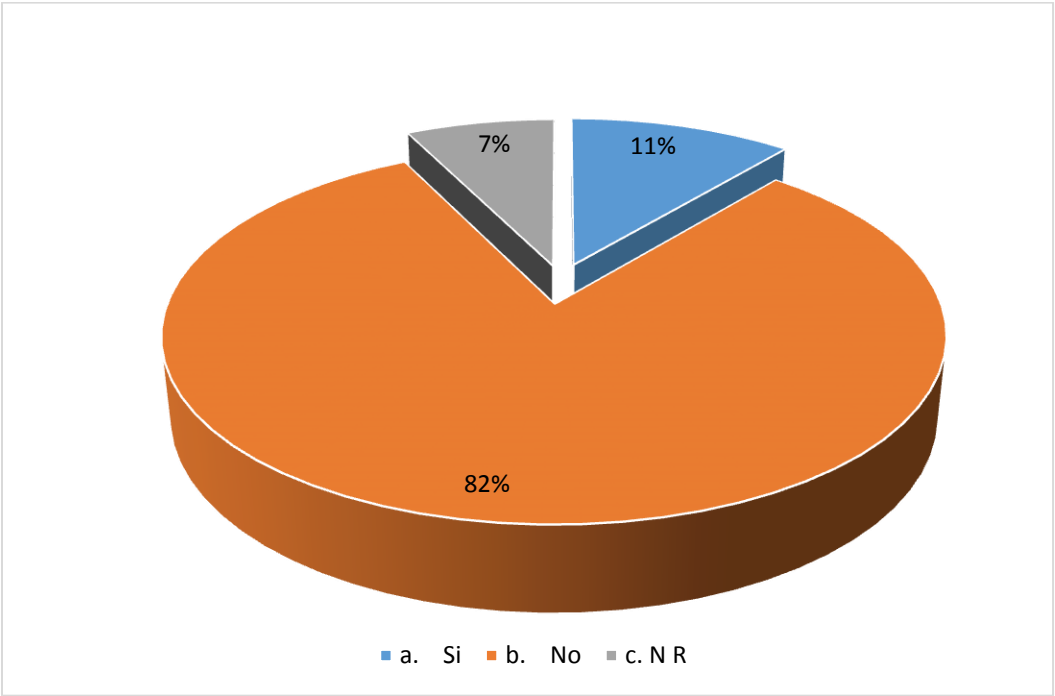


Figura 6. Actividades de prevención del síndrome de burnout

A la pregunta siete, sobre si se ha visto cambios positivos en la dinámica laboral un 63% responde que no, le sigue un 33% que no responde.

Tabla 7. Cambios positivos en la dinámica laboral

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Sí	1	4
b. No	17	63
c. N R	9	33
Total	27	100

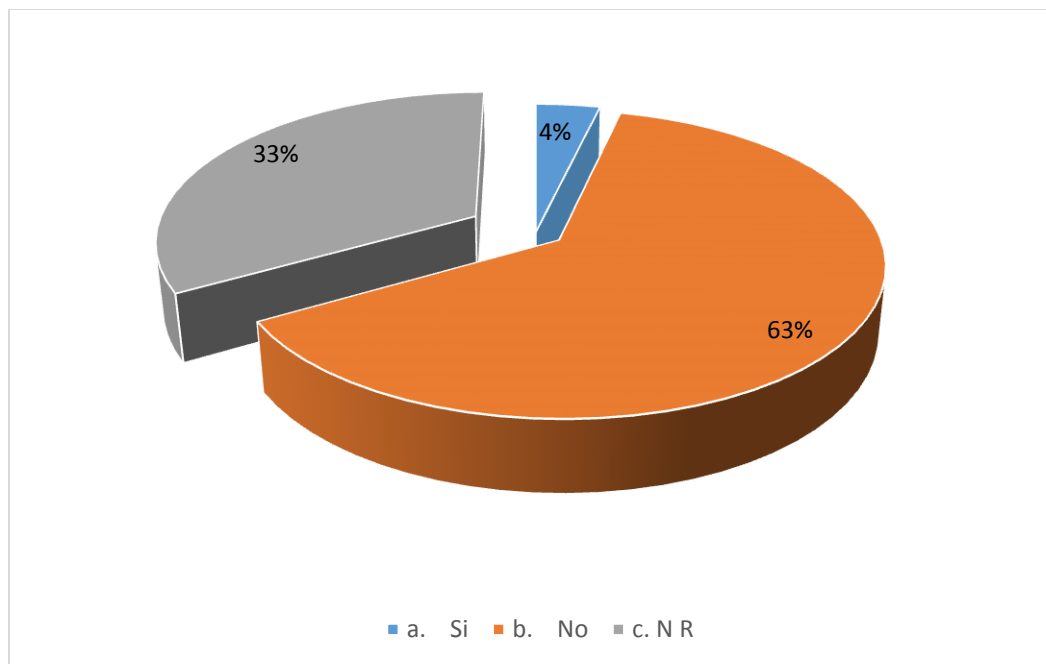


Figura 7. Cambios positivos en la dinámica laboral

Al preguntar si considera necesarias las capacitaciones para influenciar positivamente en la dinámica laboral, un 74% si las considera necesarias, un 18% cree que no y el 7% restante no responde.

Tabla 8. Necesidad de las capacitaciones para influenciar positivamente la dinámica laboral

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Sí	20	74
b. No	5	19
c. N R	2	7
Total	27	100

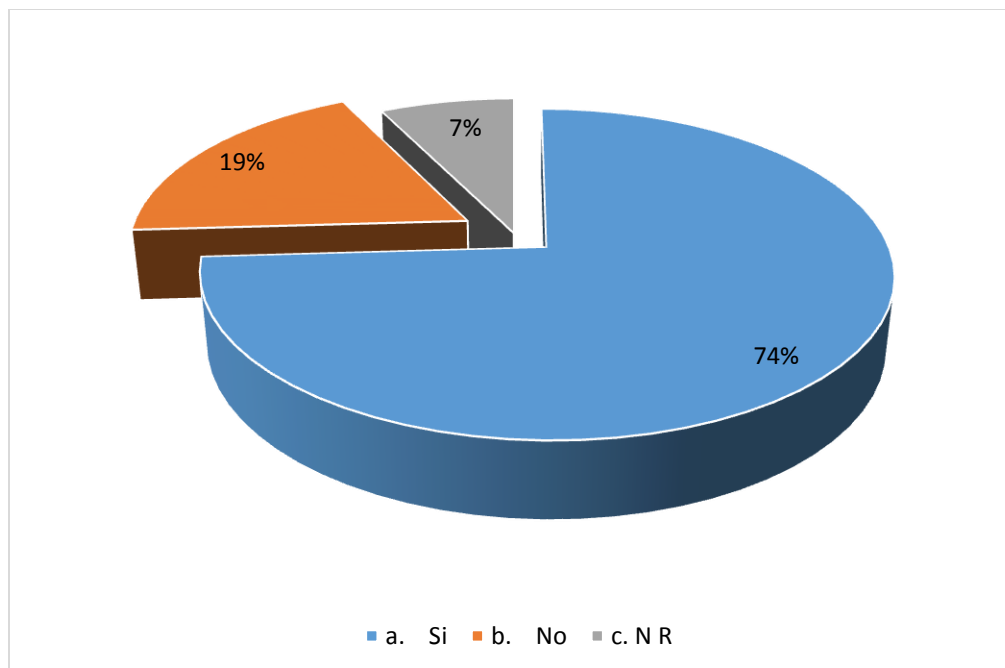


Figura 8. Necesidad de las capacitaciones para influenciar positivamente la dinámica laboral

Los entrevistados pueden identificar como efecto del síndrome de burnout en mayor proporción con un 51.9% la opción e, le sigue la f con un 25.9% y la opción d obtiene un 14.8% de selección

Tabla 9. Efecto del síndrome de burnout

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Desmotivación de los trabajadores	1	3.7
b. Ausentismo laboral	0	0
c. Descomposición clima organizacional	0	0
d. Disminución en el logro de actividades laborales	4	14.8
e. Todas las anteriores	14	51.9
f. Ninguna de las anteriores	7	25.9
g. N R	1	3.7
Total	27	100

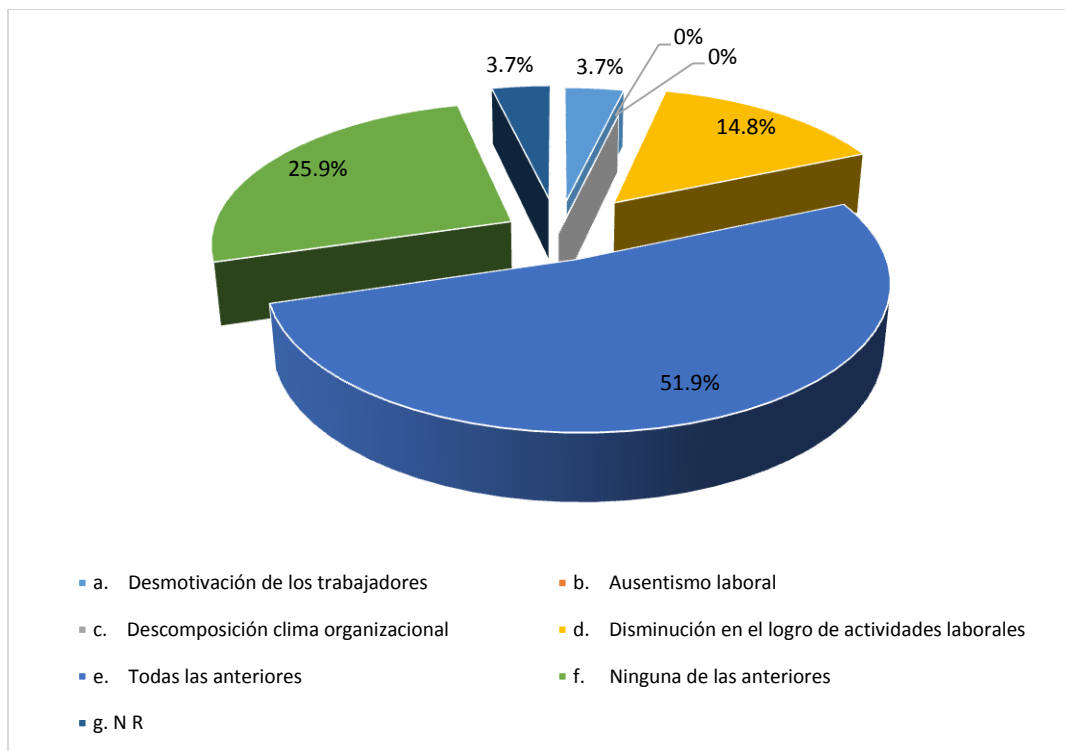


Figura 9. Efecto del síndrome de burnout.

Al preguntar si considera que el rendimiento en la productividad de un empleado, se pueda ver afectado por el síndrome de burnout el 67% de los entrevistados responden que si mientras que 8 personas responden negativamente.

Tabla 10. *Afección en el rendimiento de la productividad*

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Sí	18	67
b. No	8	29
c. N R	1	4
Total	27	100

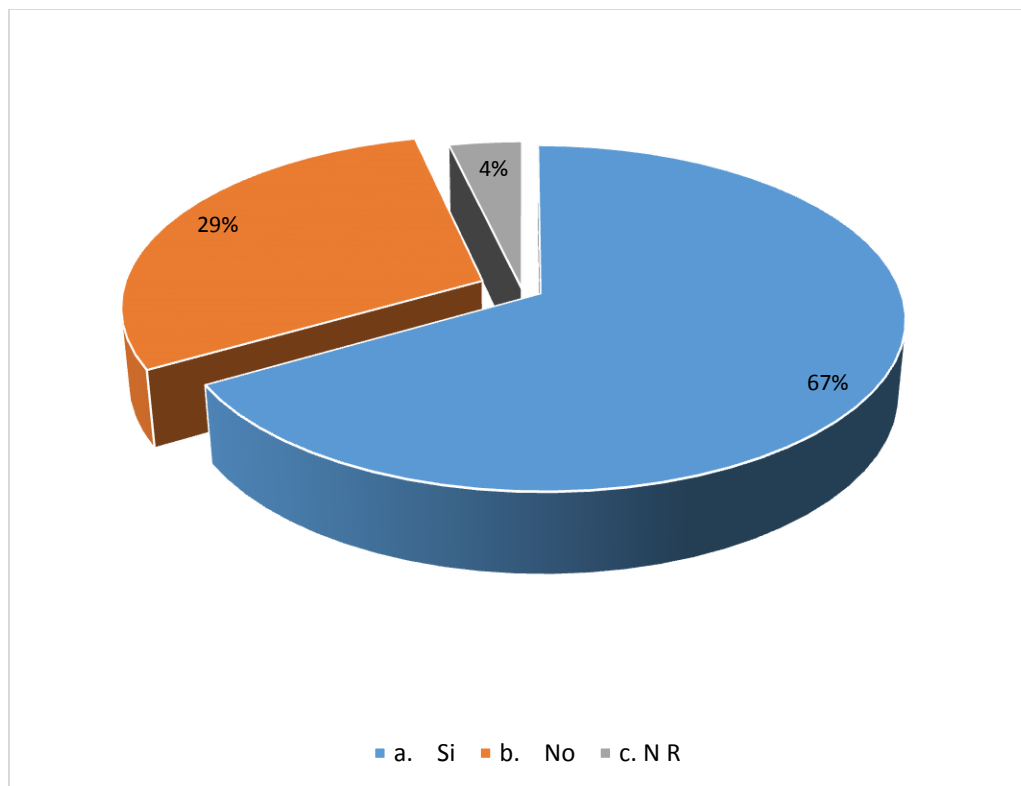


Figura 10. Afección en el rendimiento de la productividad

A una onceava pregunta sobre la influencia positiva o negativa un 78% la considera negativa, el 15% no responde y en menor proporción con un 7% positiva (tabla 11 y figura 11).

Tabla 11. *Influencia en la productividad laboral*

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Positivamente	2	7
b. Negativamente	21	78
c. N R	4	15
Total	27	100

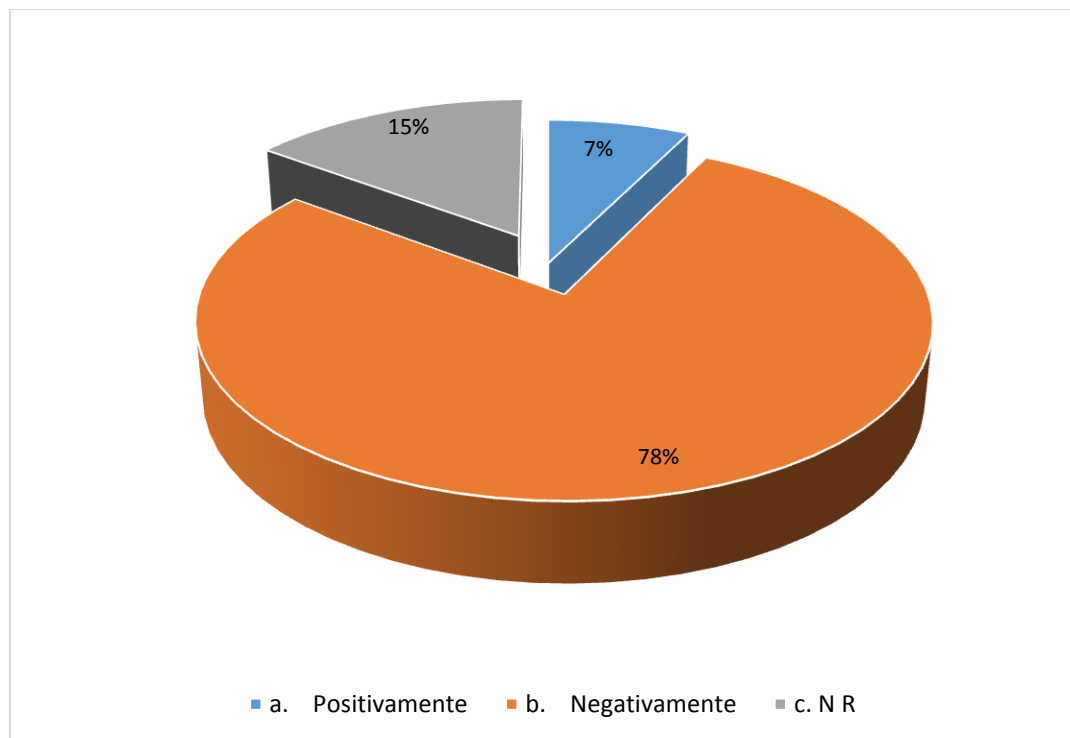


Figura 11. Influencia en la productividad laboral

A la última pregunta donde se pide que explique cómo considera que se puede ver afectada la productividad organizacional, en caso de que se presente el síndrome de burnout en algún empleado.

Tabla 12. Efecto en la productividad organizacional

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Discordias, conflictos y malos entendidos	5	18
b. Ambiente laboral no armónico	1	4
c. Disminución productiva	8	30
d. Dinámica organizacional no apta	4	15
e. No sabe no responde	9	33
Total	27	100

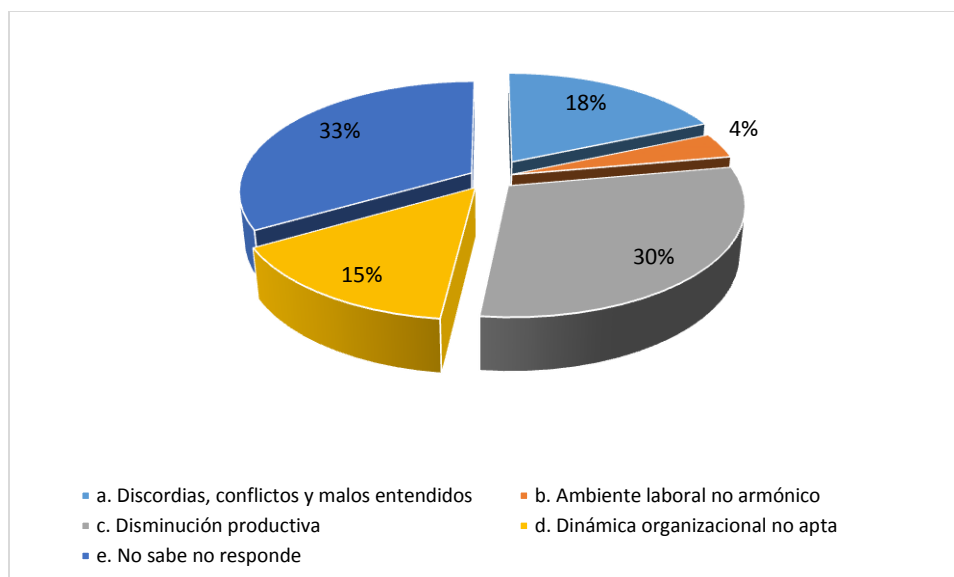


Figura 12. Efecto en la productividad organizacional

Ahora bien, respecto al objetivo de “Discriminar el concepto que tienen los directivos de diferentes instituciones y/o empresas respecto al síndrome de burnout en sus empleados, por medio de una entrevista estructurada, que permitirá generar propuestas para abordar el síndrome”, se encuentra:

A un primer interrogante sobre el conocimiento del síndrome de burnout como se aprecia en la tabla 13 y la figura 13 la opción de no sabe no responde ocupa un 50%, el 32% responde que se conoce como síndrome de stress laboral le sigue con un 7% los conceptos de agotamiento físico y mental y síndrome de tipo laboral

Tabla 13. Conocimiento del síndrome de burnout

Concepto	Cantidad.	Porcentaje
a. Síndrome stress laboral	9	32
b. Cansancio laboral	1	4
c. Agotamiento físico y mental	2	7
d. Síndrome tipo laboral	2	7
e. No sabe no responde	14	50
Total	28	100

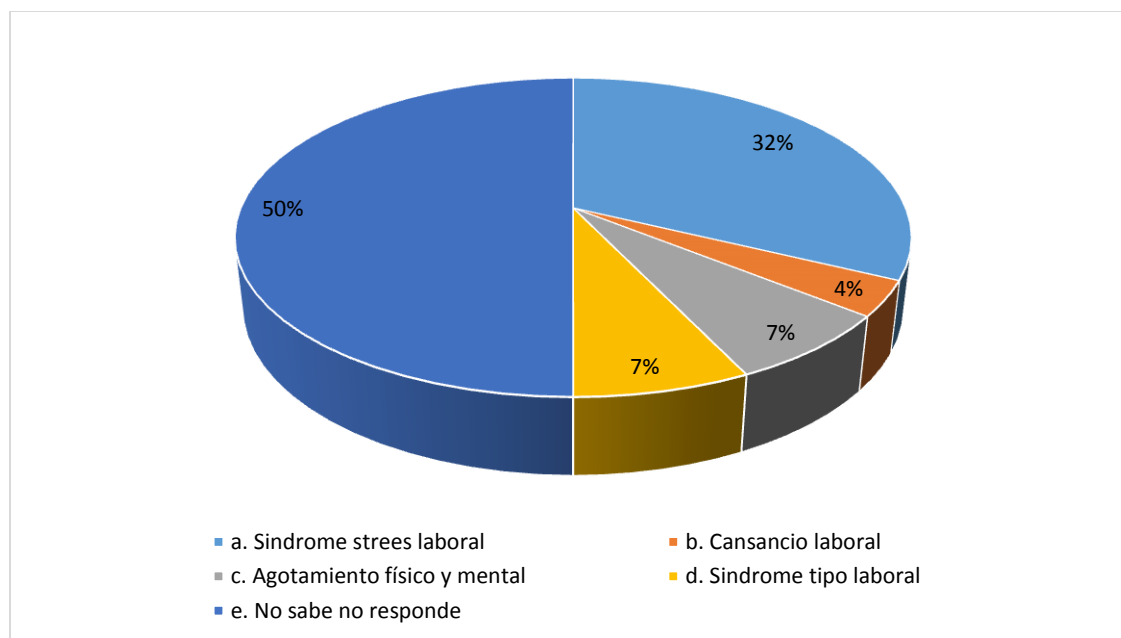


Figura 13. Conocimiento del síndrome de burnout

A una segunda pregunta sobre los efectos del síndrome de burnout la opción de todas las anteriores recibe votación del 46%, el 18% considera que ninguna de las anteriores, el 14% responde que desmotivación de los trabajadores y el 11% disminución en los logros empresariales.

Tabla 14. Identificación de los efectos del síndrome de burnout

Concepto	Cantidad.	Porcentaje
a. Desmotivación de los trabajadores	4	14
b. Ausentismo laboral	0	0
c. Descomposición clima organizacional	2	7
d. Disminución en el logro de actividades laborales	3	11
e. Todas las anteriores	13	46
f. Ninguna de las anteriores	5	18
g. N R	1	4
Total	28	100

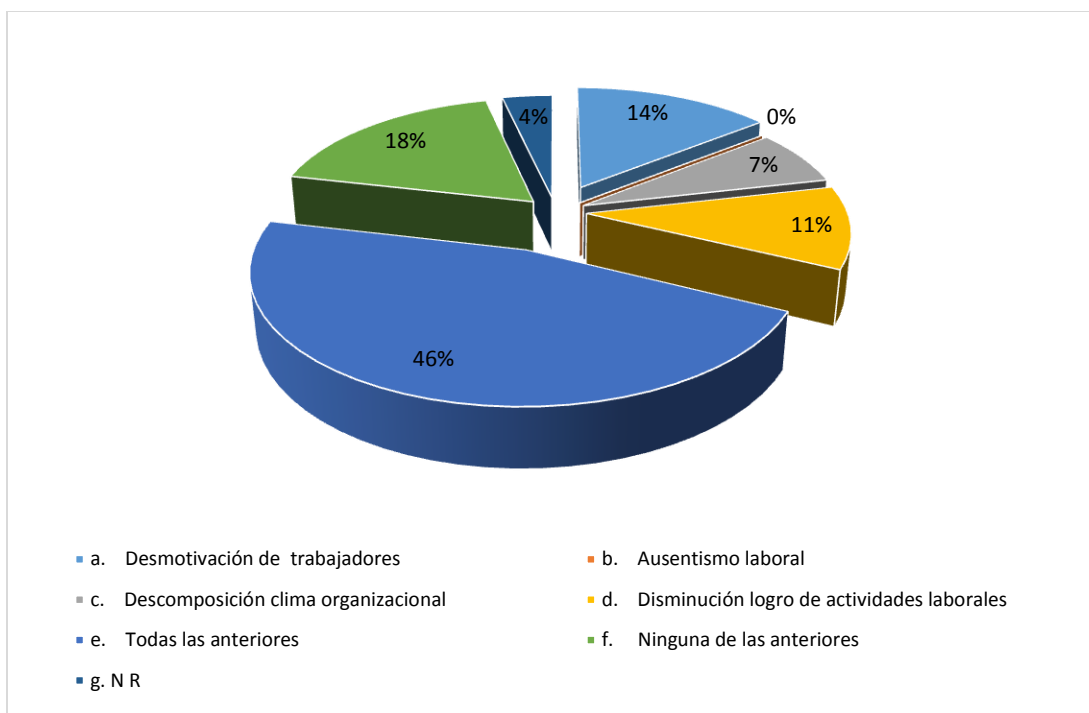


Figura 14 . Identificación de los efectos del síndrome de burnout

Al preguntar sobre efectos del síndrome de burnout en la empresa se obtiene que el mayor porcentaje con un 43% no tienen conocimiento o no responde; le sigue con un 25% el mal clima laboral, en igual proporción con un 7% están la recarga labora, el bajo rendimiento, el mal genio y no se ha presentado (tabla 15 y figura 15).

Tabla 15. *Efectos del síndrome de burnout en la empresa*

Concepto	Cantidad.	Porcentaje
a. Mal clima laboral	7	25
b. Recarga laboral	2	7
c. Diferencia entre compañeros	1	4
d. Bajo rendimiento	2	7
e. Mal genio	2	7
f. No se ha presentado	2	7
g. No sabe no responde	12	43
Total	28	100

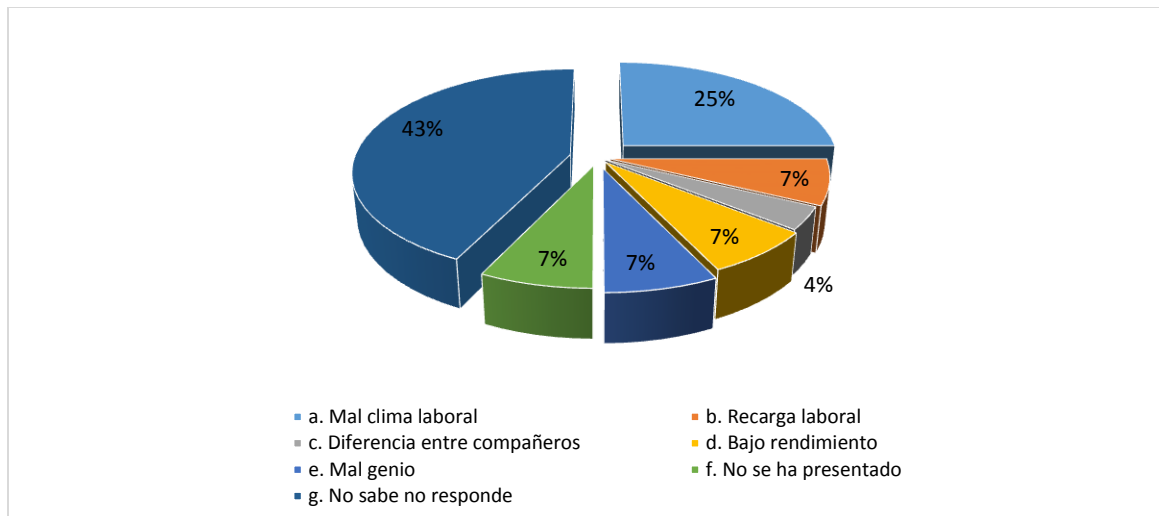


Figura 15. Efectos del síndrome de burnout en la empresa

La tabla y figura 16 muestran que no existe estudio de diagnóstico del síndrome de burnout.

Tabla 16. Estudio de diagnóstico del síndrome de burnout

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Sí	0	0
b. No	27	96
c. N R	1	4
Total	28	100

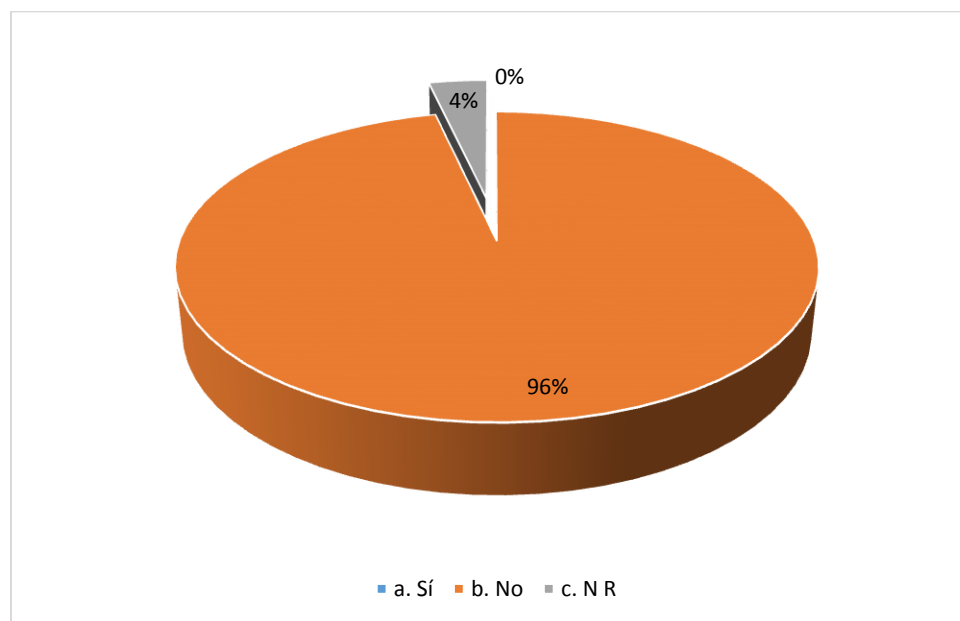


Figura 16. Estudio de diagnóstico del síndrome de burnout

El 100% de los dirigentes de las instituciones o empresas manifiestan que no se ha diagnosticado con el síndrome de burnout a algún empleado (tabla y figura 17).

Tabla 17. Diagnóstico con el síndrome de burnout en la empresa

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Sí	0	0
b. No	28	100
Total	28	100

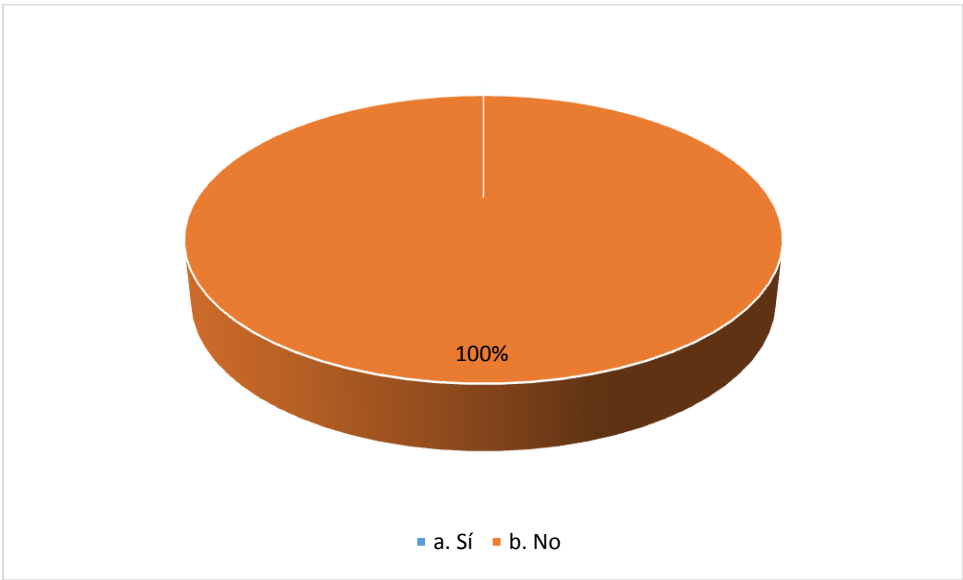


Figura 17. Diagnóstico con el síndrome de burnout en la empresa

El 100% de los dirigentes de las instituciones o empresas manifiestan que no existe programa que busque disminuir y/o evitar el síndrome de burnout en los empleados (tabla y figura 17).

Tabla 18. Programa que busque disminuir y/o evitar el síndrome de burnout en los empleados

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Sí	0	0
b. No	28	100
Total	28	100

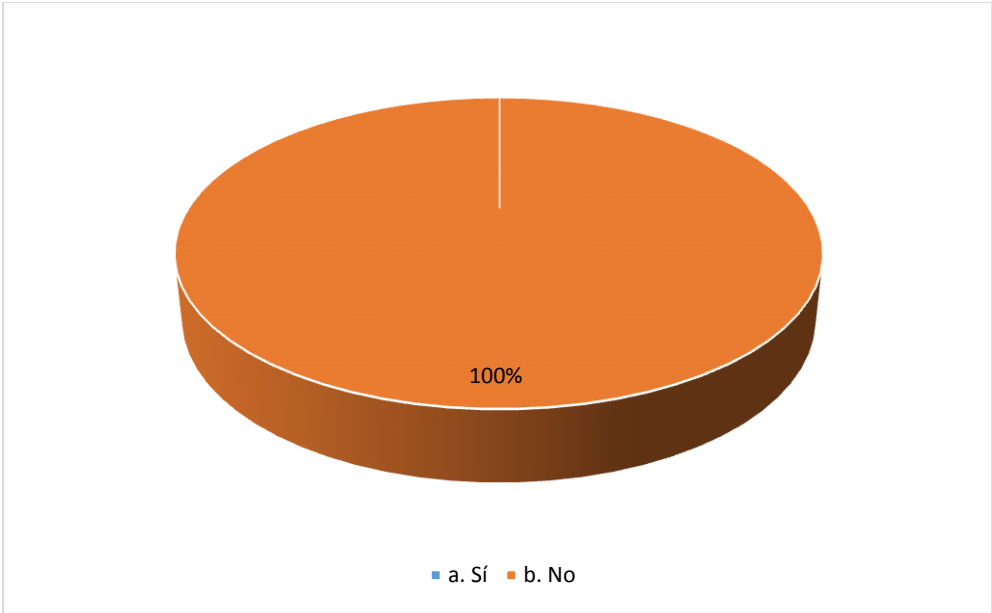


Figura 18. Programa que busque disminuir y/o evitar el síndrome de burnout en los empleados

En la tabla y figura 19 entre las actividades que considera que pueden influenciar positivamente en la dinámica laboral, recibe el mayor puntaje la opción d, le sigue pausas activas, motivación y valoración laboral con un 32%, de igual manera con un 22% opinan que abrir un programa de salud ocupacional y el 7% recomienda tratamiento psicológico.

Tabla 19. Actividades que considera que pueden influenciar positivamente en la dinámica laboral

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Pausas activas, motivación y valoración	9	32
b. Tratamiento psicológico	2	7
c. Programa salud ocupacional	6	22
d. No sabe no responde	11	39
Total	28	100

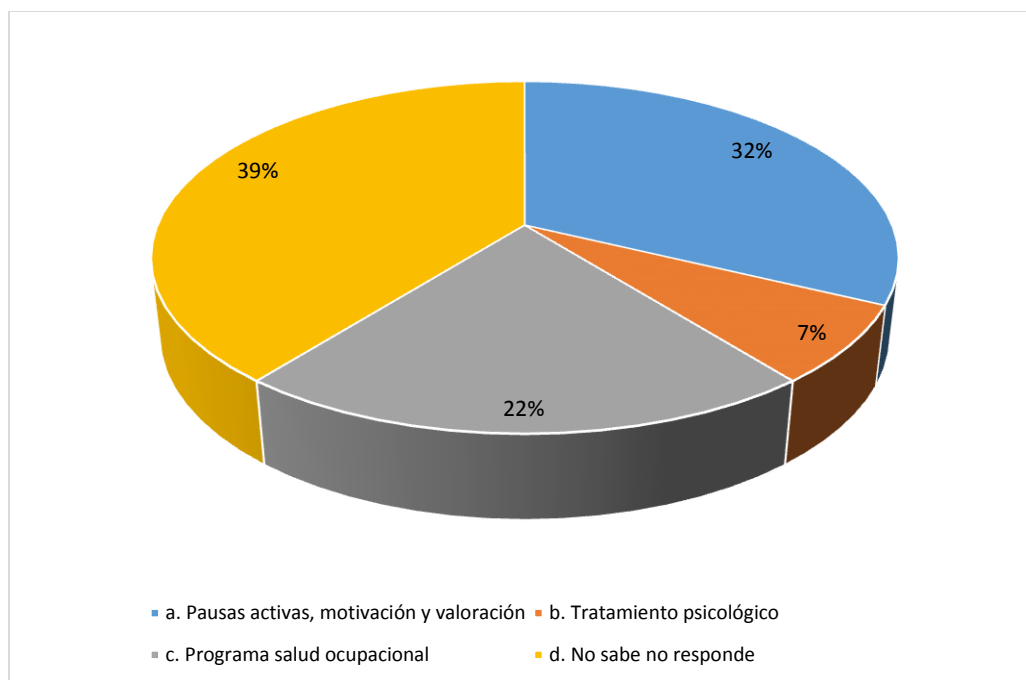


Figura 19. Actividades que considera que pueden influenciar positivamente en la dinámica laboral

Al preguntar la relación entre el bienestar de los empleados y el rendimiento productivo de la empresa, se tiene que el 57% lo relacionan con la pertinencia y productividad, prosigue un 39% de personas que no saben y no responden (tabla y figura 20).

Tabla 20. Relación entre el bienestar de los empleados y el rendimiento productivo de la empresa

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Pertinencia y productividad	16	57
b. Bienestar común	1	4
c. No sabe no responde	11	39
Total	28	100

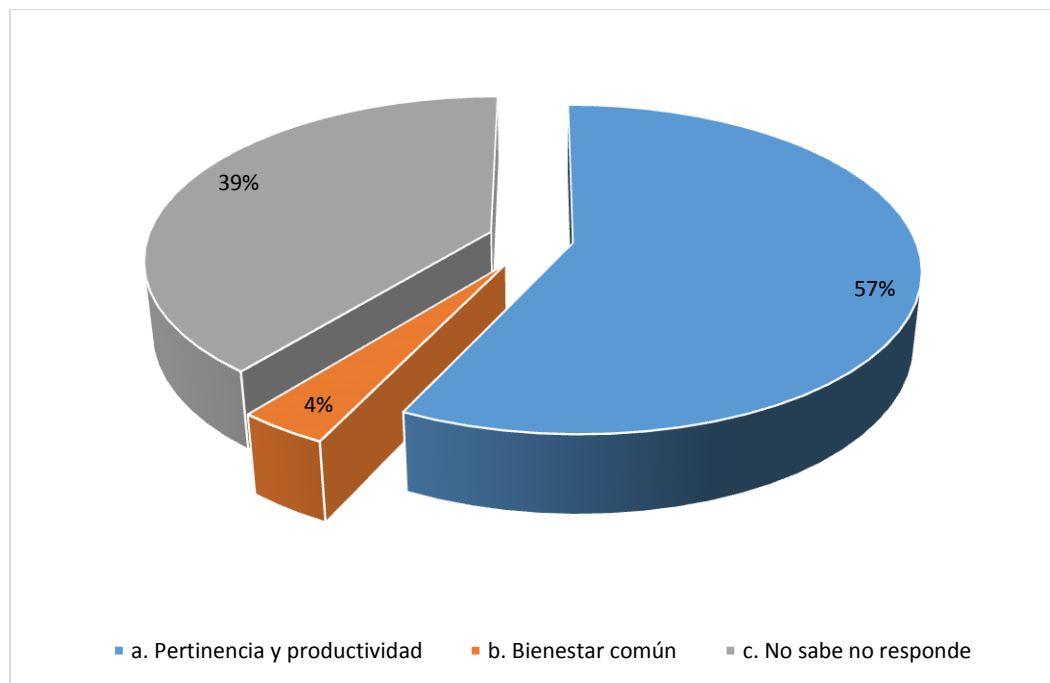


Figura 20. Relación entre el bienestar de los empleados y el rendimiento productivo de la empresa

A la siguiente pregunta sobre cómo considera que se puede ver influenciada la productividad laboral de su empresa y/o institución 18 entrevistados la asocian a la baja productividad, 8 personas no saben ni responden y 2 personas responden que se percibe influencia laboral negativa

Tabla 21. Influencia del síndrome de burnout en la productividad laboral de su empresa y/o institución

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Baja productividad	18	64
b. Influencia laboral negativa	2	7
c. No sabe no responde	8	29
Total	28	100

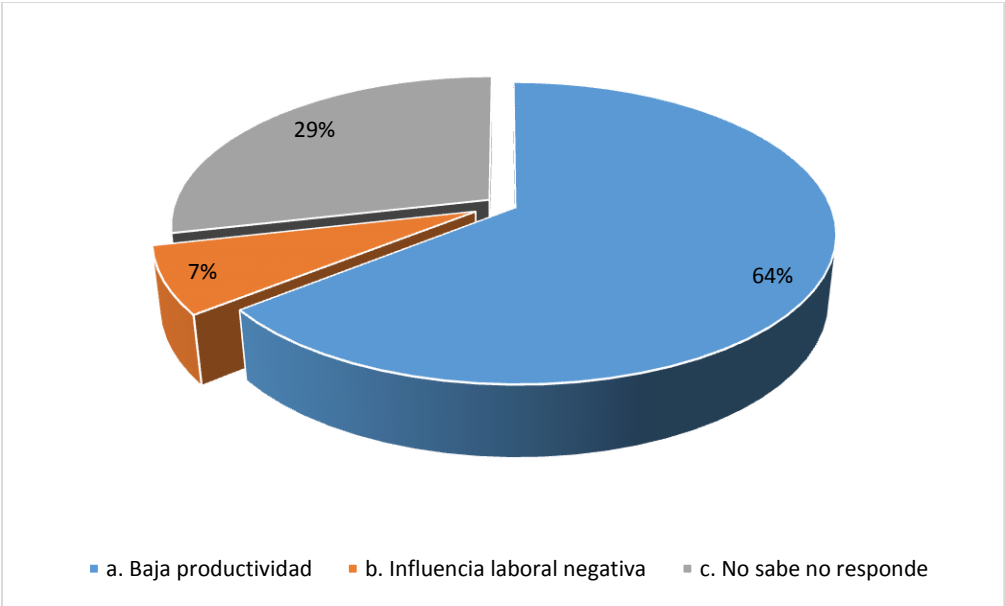


Figura 21. Influencia del síndrome de burnout en la productividad laboral de su empresa y/o institución

Cuando se pregunta si alguna vez ha desarrollado algún plan comunicativo con los empleados para conocer su percepción frente a los factores que afectan el rendimiento en la productividad empresarial de su empresa y/o institución se obtiene respuesta negativa para la mayor parte de los entrevistados.

Tabla 22. Existencia de un plan comunicativo con empleados para conocer los factores que afectan el rendimiento en la productividad empresarial

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Sí	2	7
b. No	19	68
c. N R	7	25
Total	28	100

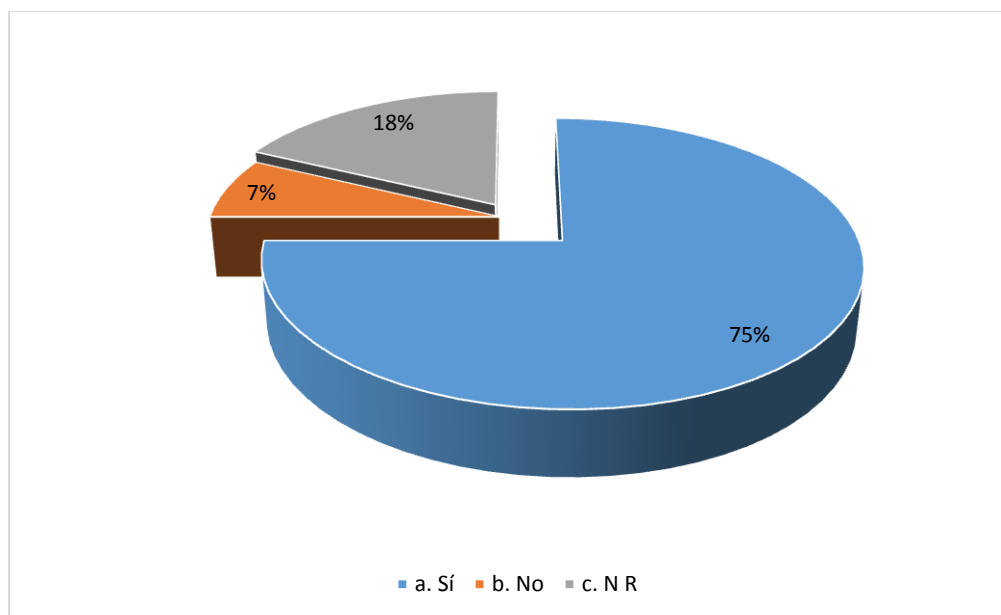


Figura 22. Existencia de un plan comunicativo con empleados para conocer los factores que afectan el rendimiento en la productividad empresarial

Por último al preguntar sobre la disposición como directivo a contratar un servicio y/o programa que evite o disminuya los síntomas del síndrome de burnout y aumente la productividad laboral respecto al mismo síndrome el 75% da respuesta afirmativa (tabla y figura 23)

Tabla 23. Disposición como directivo a contratar un servicio y/o programa que evite o disminuya los síntomas del síndrome de burnout y aumente la productividad laboral respecto al mismo síndrome

Concepto	Cantidad	Porcentaje
a. Sí	21	75
b. No	2	7
c. N R	5	18
Total	28	100

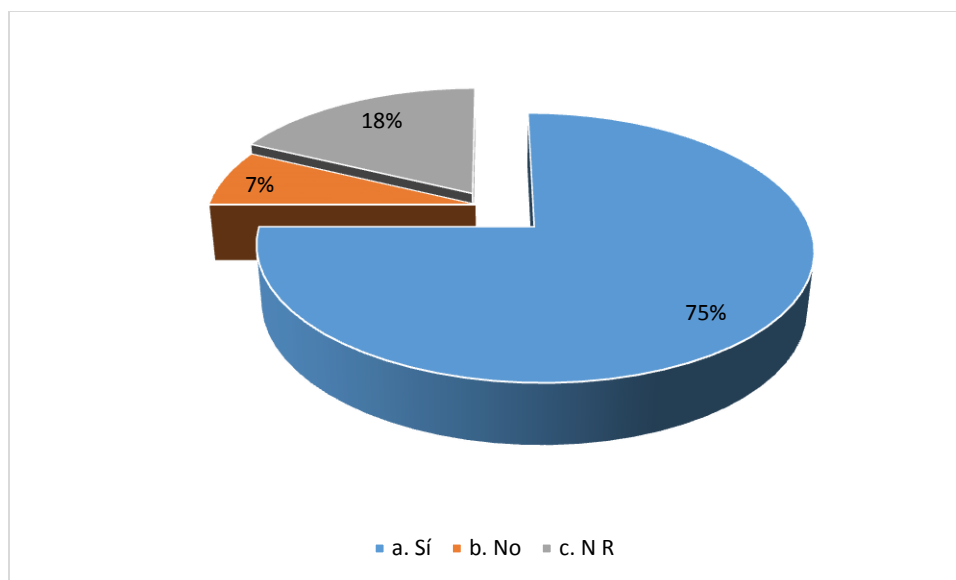


Figura 23. Disposición como directivo a contratar un servicio y/o programa que evite o disminuya los síntomas del síndrome de burnout y aumente la productividad laboral respecto al mismo síndrome

9. Conclusiones

El síndrome de Burnout es un concepto que toma fuerza en el entorno organizacional, no obstante una parte de las personas relacionadas con el manejo de personal aún lo desconocen, como es el caso de muchos quienes participaron de este estudio y lo evidencian en la respuesta a los instrumentos propuestos; de igual forma, toma relevancia que no se han realizado capacitaciones referentes en los trabajadores, aspecto que manifiestan como necesario a través de la pregunta 8 del instrumento expuesto en el Apéndice 1, y quizá por el mismo desconocimiento no se ha llegado a diagnosticar algún caso o a habido cambios positivos frente al rendimiento laboral de quienes integran las organizaciones.

A medida que van respondiendo los instrumentos, los participantes van asociando al “síndrome de burnout” con su significado, es decir, con saber que es la manifestación del agotamiento por la carga y la dinámica laboral, logrando identificar como secuelas de este las

discordias, conflictos, malos entendidos, ambiente laboral no armónico, disminución productiva y dinámica organizacional no apta.

Al igual que los trabajadores, gran parte de los directivos que participaron en este estudio, expresan a través de la entrevista semiestructurada realizada, su desconocimiento respecto al síndrome que se investiga; y el reconocimiento de la baja o casi nula realización de actividades preventivas del síndrome, así como la baja o casi nula indagación respecto a si el síndrome se está manifestando en sus trabajadores. No obstante es importante no dejar de lado, que muchas veces se realizan actividades específicas de bienestar aun cuando no se sabe su nombre técnico o que hagan parte de bienestar al trabajador, aspecto ligado a las acciones que los directivos consideran que pueden influenciar positivamente en la dinámica laboral tales como pausas activas de motivación y valoración, tratamientos psicológicos y programas de salud ocupacional.

En cuanto a lo expuesto en el marco teórico, cuando se cita a Polo (2012), los directivos participantes de este estudio, también relacionan el rendimiento productivo y el bienestar de los empleados, además dando consistencia a la pertinencia, efectividad y productividad de los mismos. Y finalmente es relevante exponer que la mayoría, el 75% de los directivos participantes de este estudio manifiestan su disposición como directivos, para contratar servicios y/o programas que eviten, disminuya y extingan los síntomas del síndrome de burnout, permitiendo el aumento en la productividad laboral respecto al mismo síndrome, en sus trabajadores.

10. Recomendaciones

Este estudio muestra la necesidad de divulgar la conceptualización del síndrome de burnout en las empresas participantes, para que tanto trabajadores como directivos puedan tomar acciones que les permitan prevenir, disminuir y/o extinguir la presencia del síndrome.

Las empresas interesadas en prevenir el síndrome o tomar acciones de mejoras frente al mismo, pueden contratar servicios especializados de profesionales preparados para tal fin, aumentando la calidad de vida y la productividad laboral de los integrantes de sus equipos y cuerpos de trabajo.

Bibliografía

- Bareño, J.; Berbesi, D. & Montoya, C. (2010). *Factores Asociados Al Síndrome De Burnout En Docentes De Enfermería, Medellín-Colombia 2008*. Investigaciones ANDINA. 21 (12).
- Fidalgo, M. (s.f). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (I.N.S.H.T) y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España, [Documento on-line].
- García, N.; González, J. & Garcés, E. (2015). *Estado actual del estudio del síndrome de burnout en el deporte*. Cuadernos de Psicología del Deporte, [Revista on-line] 16 (2). Pp. 21-28.
- Morgan, J. (2015). *La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura*. Fidélitas Revista, 5.
- Saborio, L. & Hidalgo, L. (2014). *Revisión Bibliográfica: Síndrome De Burnout*. Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual, 32 (1).
- Polo, B. (2012). *Estrés y Síndrome de Desgaste Ocupacional: El impacto que tiene en las organizaciones empresariales* Tesis de grado, Universidad Veracruzana, México.
- Polo, J., Santiago, V., Navarro, M. & Alí, A. (2016). *Creencias irracionales, síndrome de Burnout y adicción al trabajo en las organizaciones*. Psicogente, 19(35), pp. 148-160.

Apéndices

Apéndice A. Instrumento primer objetivo específico



INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL

Universidad Santo Tomás, Sede Bucaramanga

Facultad De Cultura Física, Deporte Y Recreación

Especialización En Administración Deportiva

2016

Fecha: _____

Ciudad: _____

Institución y/o Empresa: _____

Cargo: _____

A continuación encontrará un cuestionario que nos permitirá identificar el grado de conocimiento que usted como trabajador tiene frente a la incidencia del Síndrome de Burnout en la productividad empresarial.

Agradecemos de respuesta a todas las preguntas de forma sincera y no deje ninguna sin responder.

1. El síndrome de burnout es también conocido como:

- a. Síndrome del quemado por el trabajo
- b. Deporte Extremo
- c. Síndrome del túnel carpiano
- d. Ninguno de los anteriores

2. alguna vez usted ha sido diagnosticado-a con síndrome de burnout

- a. Sí
- b. No

3. Alguna vez usted o algún-a compañero-a de trabajo ha manifestado estar quemado por el trabajo
 - a. Sí
 - b. No
4. En la institución y/o empresa a la que usted se encuentra vinculado-a laboralmente, han realizado capacitaciones respecto al síndrome de burnout
 - a. Sí
 - b. No
5. En la institución y/o empresa a la que usted se encuentra vinculado-a laboralmente, han realizado algún estudio para identificar la existencia precisa del síndrome de burnout en los trabajadores, en el periodo de los últimos dos años
 - a. Sí
 - b. No
6. En la institución y/o empresa a la que usted se encuentra vinculado-a laboralmente, han realizado actividades para evitar o disminuir la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores
 - c. Sí
 - d. No
7. De haber respondido afirmativamente en la pregunta 4, usted ha visto cambios positivos en la dinámica laboral que han sido influenciados por estas actividades
 - a. Sí
 - b. No
8. De haber respondido negativamente en la pregunta 4, usted considera necesarias estas actividades para influenciar positivamente en la dinámica laboral
 - a. Sí
 - b. No

9. Usted puede identificar como efecto del síndrome de burnout:

- a. Desmotivación por parte de los trabajadores
- b. Ausentismo laboral
- c. Descomposición del clima organizacional
- d. Disminución en el logro de actividades laborales
- e. Todas las anteriores
- f. Ninguna de las anteriores

10. Considera que el rendimiento en la productividad de un empleado, se pueda ver afectado por el síndrome de burnout

- a. Si
- b. No

11. Usted considera que en caso de llegarse a presentar el síndrome de burnout, la productividad laboral se va a ver influenciada

- a. Positivamente
- b. Negativamente

12. Por favor explique cómo considera que se puede ver afectada la productividad organizacional, en caso de que se presente el síndrome de burnout en algún empleado.

Respuesta:

Agradecemos su colaboración.

Apéndice B. Instrumento diseñado para el segundo objetivo específico



INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL

Universidad Santo Tomás, Sede Bucaramanga

Facultad De Cultura Física, Deporte Y Recreación

Especialización En Administración Deportiva

2016

Formato de Entrevista Estructurada

Fecha: _____ Ciudad: _____

Institución _____ y/o _____ Empresa: _____

Cargo: _____ N° _____ de _____ empleados: _____

Preámbulo: Agradecemos de antemano a usted por darnos este espacio para una entrevista que va a contribuir al logro del objetivo de nuestro trabajo investigativo en el marco de la Especialización en Administración Deportiva. Lo que pretendemos con este espacio es poder identificar el grado de conocimiento que usted como directivo tiene frente a la incidencia del Síndrome de Burnout en la productividad empresarial.

A continuación le expondremos algunas preguntas para que por favor nos colabore con la respuesta de las mismas.

1. ¿Qué conoce acerca del síndrome de burnout?

Respuesta:

2. ¿En su empresa cuáles considera que son los efectos del síndrome de burnout en caso de que sus empleados lo presenten?

Respuesta:

3. ¿En esta empresa han realizado alguna vez un estudio de diagnóstico del síndrome de burnout? En caso de ser afirmativa la respuesta ¿cuál fue el resultado?, en caso de ser negativa la respuesta ¿hay alguna causa específica por la cual no lo han realizado?

Respuesta:

4. ¿En la institución y/o empresa que usted dirige, ha sido diagnosticado con el síndrome de burnout a algún empleado? ¿Cuál ha sido el proceso para tratar ese tipo de casos?

Respuesta:

5. ¿En la institución y/o empresa que usted dirige se ha realizado, o se realiza en la actualidad algún programa que busque disminuir y/o evitar el síndrome de burnout en los empleados? ¿Cuáles?

Respuesta:

6. De haber respondido afirmativamente en la pregunta 5, ¿qué cambios ha percibido en la dinámica laboral que han sido influenciados por estas actividades?

Respuesta:

7. De haber respondido negativamente en la pregunta 5, ¿usted como directivo, qué actividades considera que pueden influenciar positivamente en la dinámica laboral?

Respuesta:

8. ¿Qué relación encuentra entre el bienestar de los empleados y el rendimiento en la productividad laboral de su empresa y/o institución?

Respuesta:

9. ¿En caso de llegarse a presentar el síndrome de burnout en alguno de sus empleados, cómo considera que se puede ver influenciada la productividad laboral de su empresa y/o institución?

Respuesta:

10. ¿Alguna vez ha desarrollado algún plan comunicativo con sus empleados para conocer su percepción frente a los factores que afectan el rendimiento en la productividad empresarial de su empresa y/o institución? Descríbalo

Respuesta:

11. ¿Estaría dispuesto como directivo, a contratar un servicio y/o programa que evite o disminuya los síntomas del síndrome de burnout y aumente la productividad laboral respecto al mismo síndrome?

Respuesta:
