



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE
OPERACIONES DE LA EMPRESA LIDERMAN, THE
CARLYLE GROUP BREÑA 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:
Bach. JOEL KIMPER OROSCO LONGARAY

LIMA – PERÚ

2018

ASESOR

.....
Dra. BERNARDO SANTIAGO MADELAINE

JURADO EXAMINADOR

Dra. Barreto Munive Marcela Rosalina
PRESIDENTE

Dr. Cruz Telada Eugenio
SECRETARIO

Mg. Chirinos Susano Rosa Esther
VOCAL

Dedicatoria

Con todo mi amor y cariño a mi amada hija, por brindarme su alegría y apoyo emocional, de manera incansable e incondicional en aras de lograr la consumación de mi proyecto académico. A mí esposa por ser mi motivo de superación y fuerza...mi madre por su compañía y respaldo material.

Agradecimientos

A Dios de todas las razas, de todos los géneros, de todas las religiones, de todo el universo; a él que siempre te espera con una mano de padre y madre, por darme el milagro de la vida, la salud y el conocimiento.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Joel Kimper Orosco Longaray, estudiante de la Facultad de Salud y Nutrición de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad Privada Telesup, identificado con DNI N° 28316179, con la tesis titulada “SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA LIDERMAN, THE CARLYLE GROUP EN EL DISTRITO DE BREÑA DEL PERIODO AGOSTO – SETIEMBRE 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima 15 de diciembre del 2017

.....
Joel Kimper Orosco Longaray

DNI N° 28316179

ÍNDICE

Asesor.....	ii
Jurado.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad.....	Vi
Índice.....	vii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	Xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1 Planteamiento del problema.....	17
1.2 Formulación del problema.....	17
1.2.1 Problema general.....	17
1.2.2 Problema específicos.....	17
1.3 Justificación y aportes del estudio.....	17
1.4 Objetivos de la Investigación.....	20
1.4.1 Objetivo general.....	20
1.4.2 Objetivos específicos.....	20
II. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1 Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1 Antecedentes nacionales.....	21
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	28
2.2. Bases teóricas de las variables.....	35
2.3. Definición de términos básicos.....	47

III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	52
3.1 Variables de estudio.....	52
3.2 Definición conceptual.....	52
3.2.1 Definición operacional.....	52
3.2.2 Operacionalización de la variable.....	53
3.3 Nivel de investigación.....	54
3.3.1 Nivel de investigación.....	54
3.4 Diseño de la investigación.....	54
3.5 Población y muestra de estudio.....	55
3.5.1 Población.....	55
3.5.2 Muestra.....	55
3.5.3 Muestreo.....	56
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
3.6.1 Técnicas de recolección de datos.....	56
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos.....	57
3.7 Validación y confiabilidad del instrumento.....	58
3.8 Métodos de análisis de datos.....	59
3.9 Desarrollo de la propuesta de valor.....	59
3.10 Aspectos deontológicos.....	60
IV. RESULTADOS.....	61
4.1. Resultados.....	61
V. DISCUSIÓN.....	69
5.1 Análisis de discusión de resultados.....	69
VI. CONCLUSION.....	73
6.1 Conclusiones.....	73

VII. RECOMENDACIÓN.....	74
7.1 Recomendación.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	75
ANEXOS.....	79
• Anexo 1: Matriz de consistencia	
• Anexo 2: Matriz de operacionalización	
• Anexo 3: Análisis de confiabilidad del instrumento	
• Anexo 4: Carta de aprobación	
• Anexo 5: Consentimiento informado	
• Anexo 6: Validación de instrumento	
• Anexo 7: Matriz de datos	
• Anexo 8: Propuesta de valor	
• Anexo 9: Instrumento de medición	

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación descriptiva, fue conocer el nivel de síndrome de Burnout en el personal de operaciones de la empresa Liderman sede Breña 2017 en sus tres dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. La población evaluada estuvo conformada por 36 coordinadores y controladores de operaciones de la empresa Liderman, el instrumento de medición y recolección de datos utilizado fue Maslach Burnout Inventory (MBI); para dicho proceso se realizó el consentimiento informado con el personal motivo de evaluación. Los resultados del estudio de investigación fueron, en agotamiento emocional 2,8% en el nivel bajo, 13,9% en el nivel medio, 83,3% en el nivel alto; en despersonalización 2,8% en el nivel bajo, 16,7% en el nivel medio, 80,6% en el nivel alto; finalmente en la dimensión de baja realización personal un 86,1% en el nivel bajo, 11,1% se encuentra en el nivel medio y un 2,8% en nivel alto. Los datos concluyentes nos muestran que el personal de operaciones de la empresa Liderman presenta niveles altos de Burnout.

Palabra Clave: coordinadores de operaciones, síndrome de burnout

ABSTRACT

The objective of the present descriptive investigation was to know the level of burnout syndrome in the operations staff of the company Liderman sede breña 2017 in its three dimensions of emotional exhaustion, depersonalization and low personal fulfillment. The evaluated population consisted of 36 coordinators and controllers of operations of the company Liderman, the instrument of measurement and data collection used was Maslach Burnout Inventory (MBI) for this process the informed consent was made to the personnel reason for evaluation. The results of the research study were, in emotional exhaustion 2.8% in the low level, 13.9% medium level, 83.3% in the high level; in depersonalization 2.8% in the low level, 16.7% in the medium level, 80.6% in the high level; finally, in the dimension of low personal achievement, 86.1% in the low level, 11.1% in the medium level and 2.8% in the high level. The conclusive data shows us that the operations staff of the Liderman company have high Burnout levels.

Keyword: operations coordinators, burnout syndrome

INTRODUCCIÓN.

Esta tesis es resultado de una investigación, que tiene como principal propósito determinar los niveles de síndrome de Burnout, es decir las consecuencias del desgaste profesional en las organizaciones, fundamentalmente este síndrome, es un trastorno emocional que genera notables consecuencias físicas y psicológicas en los profesionales que la padecen; consecuentemente se describirá los niveles de afectación en sus tres dimensiones, agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, todos estos elementos enmarcados en la dinámica e interacción que se desarrolla entre las personas dentro de una organización.

Las empresas orientadas a brindar el servicio de seguridad, protección personal y patrimonial, no está exenta de este problema, pues este rubro económico se orienta preocupantemente a padecer el síndrome de Burnout, por la propia naturaleza del ejercicio contractual del negocio, teniendo como principal protagonista al factor humano como motor del desarrollo de la organización tanto interno (empleados) como externo (clientes). A ello sumado la indiferencia, el desconocimiento y la falta de abordaje de este trastorno por los responsables y directivos de las organizaciones, reflejado en la escasa preparación y dotación de herramientas y recursos psicológicos con que cuentan los profesionales para enfrentar la tensión natural y cotidiana, propia de su responsabilidad, ahondado la presión constante y perseverante del cliente por el cumplimiento de los objetivos y la calidad del servicio que se brinda, convergiendo en un cuadro de estrés crónico susceptible a desarrollar el síndrome de Burnout como tal.

Los profesionales del área de operaciones de la empresa Liderman The Carlyle Group en la sede de Breña del departamento de Lima, tienen bajo su delicada responsabilidad sostener y desarrollar la producción económica y la calidad del servicio que se brinda, dentro del competitivo y “salvaje” mercado en el que nos encontramos; atendiendo a un centenar de clientes “top” de los diferentes rubros económicos dentro de la ciudad de Lima Metropolitana y la provincia constitucional del Callao, dividido en cuatro zonas o ejes de operación, centro, sur, este y norte, con el objeto de dinamizar la atención y la cobertura de los diferentes clientes. Los coordinadores de operaciones son responsables del

funcionamiento y el cumplimiento del servicio que se brinda en cada una de las cuentas asignadas, dentro del abanico de funciones se mencionan las más neurálgicas, como la asistencia del personal, supervisión de las funciones específicas, capacitación del personal, visitas diarias al personal a fin de controlar la calidad del servicio, reuniones constantes a demanda del cliente a fin de analizar las mejoras continuas del servicio brindado. En este sentido cada responsables de operaciones se asigna un promedio de 35 a 40 clientes entre los 35 coordinadores de operaciones que cuenta la compañía en el turno diurno y 17 controladores de calidad en el turno de la noche, responsables de la mejora del proceso y del diseño de calidad de las cuentas asignadas bajo su responsabilidad, fundamentalmente cumple la función de supervisar las funciones del personal y la calidad del servicio brindado en los turnos de la noche. Este equipo de operaciones a su vez es dirigido por 02 Sub Gerentes de Operaciones quienes realizan el soporte de la operación propiamente, en coordinación directa con el Gerente de Operaciones de la compañía. Así mismo cada cliente cuenta entre 01 hasta 50 efectivos de seguridad en sus instalaciones, según la evaluación de seguridad y el análisis de riesgo realizado a sus compañías por los coordinadores de operaciones, en coordinación activa con el cliente a fin de consensuar la toma de decisión final para el inicio de las actividades comerciales en sus instalaciones. Los coordinadores de operaciones trabajan en turnos de 12 horas y en algunos casos hasta 15 horas laborales según las responsabilidades asignadas, en tanto los controladores de calidad realizan jornadas nocturnas de 12 horas laborales.

Por tanto, en este contexto el servicio que realiza el personal de operaciones de la empresa Liderman The Carlyle Group y como se mencionó anteriormente, tienen una carga laboral muy intensa que se traducen en diferentes factores estresantes dentro de la organización, tales como las horas de trabajo, el número de colaboradores que tienen bajo su responsabilidad, el uso indiscriminado de las redes sociales y celulares las 24 horas del día como elemento de control, el trabajo bajo presión por la sobre exigencia de los clientes, las relaciones interpersonales frente a la diversidad de personalidades y temperamentos del personal a cargo, con los que se interactúan día a día; además de la carga

emocional que traen de sus actividades extra laborales (familia, amigos, relaciones maritales...etc). Por consiguiente, se plantea el problema, con la siguiente pregunta, ¿cuál es el nivel de síndrome de Burnout del personal a investigar?

Finalmente la medición de la variable nos permitirá planificar medidas preventivas a fin de mitigar aquellos factores estresantes que se presentan dentro de la organización con el objeto de evitar el desarrollo de esta psicopatología. Por consiguiente, el objetivo de este proyecto de investigación fue determinar el nivel de síndrome de Burnout en personal de operaciones de la empresa Liderman sede Breña 2017.

La estructura del trabajo figura de cuatro capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo I se manifiesta la problemática, desarrollada en referencia con el problema general y problemas específicos; así como el proceso de los antecedentes y los objetivos de la investigación, la matriz de consistencia y variables. Capítulo II se pone de manifiesto el marco teórico, así como el desarrollo del marco conceptual. En el Capítulo III se desarrolla la metodología de la investigación, el diseño, tipo de población, la muestra y las técnicas de recolección de datos. Capítulo IV se exponen y se desarrolla los resultados que se trabajaron en la investigación. Capítulo V se presenta el análisis correspondiente de la discusión que se realizó en base a los resultados. Capítulo VI se desarrolla las conclusiones como la suma del trabajo de investigación. Capítulo VII Finalmente se despliega en desarrollo las recomendaciones y anexo. Por tanto, el objetivo de esta investigación es determinar el nivel de síndrome de Burnout y describir las diferentes dimensiones del síndrome en investigación del personal de operaciones en la empresa Liderman sede Breña.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

En nuestra sociedad contemporánea el estrés es un desencadenante de innumerables problemas psicosomáticos, y el rubro de la investigación y seguridad no está ajena a este problema social, más aún en este sector, el riesgo de padecer alguna patología emocional es alto, por las diferentes funciones y responsabilidades que se desprenden de este trabajo. El corolario es amplio e implica una triada de desgaste intelectual, emocional y físico; puesto que muchos profesionales son constantemente sometidos a demandantes y rigurosas jornadas laborales con objetivos muchas veces inalcanzables a corto y largo plazo, que merma significativamente su capacidad emocional y autoestima, conllevando a padecer el síndrome de Burnout o “Síndrome de Quemarse por el Trabajo” término acuñado por Gil-Monte & Peiró, (1997)

El síndrome de Burnout (SB) propiamente, vendría a ser la consecuencia más compleja del estrés laboral, provocando déficit y pérdida de nuestras habilidades profesionales y recursos emocionales, así como la actitud de insensibilidad con el entorno comercial, tanto interna como externa, sumado la desmotivación profesional y laboral.

Existen aproximaciones y estudios locales que han permitido reportar que el síndrome de Burnout se manifiesta en profesionales de salud y de educación con manifestaciones particulares en cada caso, por ejemplo, en enfermeras del sector salud una de las dimensiones con mayor prevalencia es el agotamiento emocional, mientras tanto en los profesionales dedicados a la docencia, para ser más específicos, profesores de colegios públicos la dimensión prevalente era la despersonalización.

En este mismo sentido el instituto de integración detalla que el 60% de trabajadores en el Perú sufre de alguna tipología de estrés, con alguna tendencia a desarrollar el síndrome de Burnout, por tanto, nuestra sociedad laboral-profesional no está ajena a esta psicopatología que se desprende de los factores y elementos negativos de nuestros entornos laborales y organizaciones profesionales

En la actualidad el Burnout no es característico, solo, de estos sectores, sino que también ha migrado a otras profesiones como deportistas, personal administrativo, conductores y técnicos de seguridad, este último en parte será nuestro paquete de estudio en la presente investigación. Sin embargo, en la mayoría de los países, más específicos, en Latinoamérica todavía no se consideran como una enfermedad ocupacional en contra opuesto con el país de España que ha sido incluida en su legislación laboral como causa de deterioro mental y físico en el trabajador, esto a partir de 1995. En el Perú se cuenta con la Ley 29783 de salud y seguridad en el trabajo desde el año 2011, prestándole poca importancia a la salud mental de los trabajadores, además de no mencionar en el documento al síndrome de Burnout, dedicándole algún espacio a los problemas psicosociales en los entornos laborales. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en México se encuentra el mayor porcentaje (75%) de personas con algún cuadro de estrés, seguido de China con un 73% y EE.UU con un 59% estos porcentajes con cuadros de estrés crónico equivale a padecer el síndrome de Burnout o cansancio por alguna tipología de estrés. Estos problemas psicosociales como la ansiedad, el estrés y la depresión que se genera dentro del ámbito laboral y por consiguiente los accidentes laborales, crean pérdidas de hasta un 4% en el producto bruto interno (PBI) global, datos recogidos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Por tanto es de vital importancia merecer el peso y el interés conveniente, a fin de generar objetivos transversales dentro de las sociedades laborales con programas y estrategias laborales que nos den los espacios acordes para provocar estancias de salud mental y laboral. Arias & Núñez, (2014)

En la empresa Liderman THE CARLYLE GROUP de la sede de Breña, se observó en el personal del área de operaciones, altos índices de cansancio, desconcentración, descuidos y somnolencia, además de síntomas somáticos como cefaleas, lumbalgias y tensión muscular, dando lugar en algunos casos al presentismo laboral y en otros a diferentes problemas de salud. Frente a lo expuesto se solicitó información al personal en evaluación, quienes manifestaron: “realizar jornadas de hasta más de 12 horas laborales...” otro grupo de trabajadores indicaron: “tener funciones y responsabilidades que superan y

desbordan su capacidad de consecución”, un grupo de colaboradores afirmó: “no existir conciliación entre el trabajo, la vida familiar, recreativa y personal” ; un último grupo explicó: “los diferentes teléfonos celulares a su cargo son portados y atendidos las 24 horas del día”.

Estos aspectos precedentemente señalados en la investigación de campo, realizada de manera aleatoria e imprevista, nos llevan a formular el problema con la siguiente pregunta:

1.2 Formulación del problema.

1.2.1 Problema General:

¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout en el personal de operaciones de la empresa Liderman en la sede de Breña en los periodos de agosto - setiembre 2017?

1.2.2 Problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional en el personal de operaciones de la empresa Liderman sede Breña 2017?

¿Cuál es el nivel de despersonalización en el personal de operaciones de la empresa Liderman sede Breña 2017?

¿Cuál es el nivel de baja realización personal en el personal de operaciones de la empresa Liderman sede Breña 2017?

1.3 Justificación y aportes

En nuestros días, la investigación sobre el síndrome de Burnout que aqueja a miles de trabajadores, es necesaria e importante para cualquier compañía, porque es esencial contar con indicadores que proyecten el grado de bienestar en los colaboradores, como medida preventiva con miras a gestionar planes de contingencia y acciones oportunas que ayuden afrontar correctamente los problemas organizacionales.

Teórica:

La importancia de la salud emocional y física del personal de operaciones de la empresa Liderman sede Breña, es un componente gravitante para el desarrollo y equilibrio eficiente de su labor técnica y profesional.

Práctica:

Los profesionales que realizan diferentes responsabilidades en este sector, frecuentemente realizan sus funciones bajo presión y están sometidos a una serie de acontecimientos estresores que hacen más complejo su actividad diaria; como visitas frecuentes a los clientes, capacitación, asistencia y soporte permanente al personal de operaciones destacado a los diferentes clientes en Lima Metropolitana y la provincia constitucional del Callao.

Metodológica:

El estudioso e investigador Ocampo (2007) manifiesta que el clima laboral influye claramente en la calidad y eficiencia de la productividad de una compañía. En este sentido, afirman que si se logra conocer las tendencias del clima laboral y estado emocional del trabajador; la compañía puede adelantarse a los problemas o incidentes, como el síndrome de Burnout, a fin de prevenir cualquier suceso en desmedro de la empresa; por tanto, el clima organizacional beneficia en la productividad y la salud emocional de todo el entorno laboral.

Social:

Las conclusiones y los datos que se logren con el presente estudio de investigación, permitirán informar a los responsables del área de SOMA (Seguridad Ocupacional y Medio Ambiente) y GTH (Gestión de Talento Humano) las dimensiones y el diagnóstico del síndrome de Burnout en la población de investigación, a fin de considerar las sub escalas de esta variable y su influencia en los procesos de gestión y capacidad de liderazgo, con el objeto de plantear estrategias saludables para el óptimo desempeño con miras a brindar un servicio de calidad, orientados a la satisfacción de los colaboradores y clientes en general.

Epistemológica:

La historia nos indica que no hay muchos estudios cualitativos sobre estos elementos. Los estudios con esta metodología acerca del clima organizacional resultan necesarios, porque favorecen a los empleados con la posibilidad de manifestar su opinión sobre la actividad y funcionamiento de la organización y cómo el colaborador se siente emocionalmente en la compañía. La entrevista en este contexto es un instrumento de exploración que forja beneficios, traduciendo la información en acciones correctivas o de mejora, por tanto constituyen un excelente factor para conocer de primera mano la calidad de gestión en las organizaciones y el estado emocional de los colaboradores (Pérez y Rivera, 2015).

En esta dirección la presente investigación nos proporcionará aportes interesantes y transformadores para la psicología, porque el síndrome de Burnout no es un factor que se haya investigado en una compañía de seguridad, desde una perspectiva descriptiva; por tanto, nos ayudará a encontrar posibles elementos que causan este síndrome.

En el Perú se pueden encontrar innumerables investigaciones de clima laboral, pero es diferente con las investigaciones que se han desarrollado acerca del síndrome mencionado, más aún dentro de una organización dedicada al rubro de la seguridad. Se centra en estudios realizados en hospitales y centros educativos, por este detalle nos motiva llevar adelante esta investigación y poder determinar datos relevantes en el ámbito organizacional, en el contexto que la salud emocional de los trabajadores es de sustantiva importancia para la rentabilidad de las empresas.

A pesar de la escasa investigación de este factor, los estudios que se realizan con esta metodología acerca de Burnout en la organización, resultan de vital importancia, porque harán que los empleados expresen su opinión y sentir emocional frente al funcionamiento y el clima laboral en los que desarrollan sus actividades diarias, constituyendo la observación y la aplicación del instrumento de medición como elementos de investigación y mecanismo para conocer de

manera cuantitativa la calidad de gestión dentro de la compañía. (Pérez & Rivera, 2015)

1.4 Objetivos de la investigación.

1.4.1 Objetivo General:

Determinar el nivel de síndrome de Burnout en el personal de operaciones de la empresa Liderman sede Breña 2017.

1.4.2 Objetivo Específicos:

Describir el nivel de agotamiento emocional en el personal de operaciones de la empresa Liderman sede Breña 2017.

Describir el nivel de despersonalización en el personal de operaciones de la empresa Liderman sede Breña 2017.

Describir el nivel de baja realización personal en el personal de operaciones de la empresa Liderman sede Breña 2017

II. MARCO TEÓRICO.

2.1 Antecedentes de la investigación.

2.1.1 Antecedentes Nacionales:

Arias y Núñez, (2014) realizaron un estudio de investigación sobre el síndrome de Burnout en supervisores de seguridad industrial de Arequipa 2014. En este trabajo se expone las conclusiones del síndrome mencionado en 58 supervisores de seguridad industrial entre los cuales 54.3% son varones y el 46.6% son mujeres con una media de edad de 22 a 58 años, en este estudio se aplicó en el cuestionario del Burnout y Maslach, entre las tres dimensiones la baja realización personal tiene mayor grado de severidad, los años de servicio confluyen determinantemente con la dimensión de agotamiento emocional y la segunda dimensión de despersonalización. Finalmente la baja realización personal se relaciona significativamente con la edad de los encuestados, las mujeres están más propensas a desarrollar el síndrome en comparación con los varones. Por consiguiente el 58.6% tiene un nivel bajo de agotamiento emocional, 19% tiene un nivel moderado y 22.4% tiene un nivel alto. Con referencia a la dimensión de despersonalización 51.7% tiene un nivel bajo, 24.1% moderado y el 24.1% sobrante también tiene un nivel alto. Asimismo el 46.6% tiene baja realización personal en un nivel bajo, 22.4% en un nivel moderado y 31% en un nivel alto. En conclusión, solo el 5.2% tiene un nivel bajo del síndrome, el 87.9% tiene un nivel moderado y el 6.9% tiene un nivel alto de Burnout. Finalmente se pone de manifiesto la importancia de tener información relevante acerca de las condiciones laborales de los trabajadores a fin de mejorar y potenciar los desafíos que nos revela la investigación en miras de enfocarnos en las necesidades físicas, psicológicas y emocionales de los empleados.

Mera & More (2014) elaboraron un trabajo de investigación sobre las Dimensiones del síndrome de Burnout entre profesionales de enfermería de áreas críticas de un hospital Minsa y Essalud de Chiclayo. Perú 2013. Objetivo: Determinar si existen diferencias en las dimensiones del síndrome de Burnout entre profesionales de enfermería de áreas críticas de un hospital Minsa y Essalud de Chiclayo-2013. El actual trabajo descriptivo comparativo está

compuesto por una población de 141 profesionales a quienes se realizó el instrumento de medición Inventario Burnout de Maslach, los ítems que conforman el cuestionario son válidos, con un nivel de confianza del 99%. Realizado el diagnóstico se pudo obtener como resultado que los hospitales donde se realizó el estudio se pudo observar diferencias en dos de las dimensiones del síndrome, destacando el cansancio emocional y despersonalización. En proporción a los índices de las dimensiones del síndrome, se pudo determinar niveles elevados de cansancio emocional en las instalaciones de ESSALUD con un 20% y la institución del MINSA alcanzó un 9%. En la sub escala de despersonalización el nivel alto, es mayor las instalaciones de ESSALUD con una puntuación de un 20% por encima del 9% obtenido en la institución del MINSA. En la sub escala de realización personal con índices menores, el porcentaje es mayor en ESSALUD con un 9%, a diferencia del MINSA que se ubica en un 5%. Se destaca la importancia de este estudio de investigación por que pone de manifiesto los niveles de cansancio físico y emocional con respecto a la productividad laboral que se desprende en las conclusiones del trabajo de investigación

Ortega, (2015). Elaboró un estudio sobre la “Prevalencia de síndrome de burnout en internos de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” Perú 2015. El objetivo fue determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en los internos de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante el año 2014. El diseño del estudio fue de tipo descriptivo, llevado a cabo en las instalaciones del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, con la participación de los internos de medicina que trabajan en el nosocomio descrito anteriormente durante el año 2014. Para fines de la realización del estudio se aplicó la encuesta que comprende el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), además de la descripción del sexo y edad de los participantes. Finalmente los resultados de los 87 encuestados determinaron que el 49.43% fueron varones y el 50.57% mujeres. La media de edad cronológica fue de 26 ± 2.28 años. El 48.28% presentó agotamiento emocional con índices elevados, el 56.32% despersonalización alta y 8.05% niveles bajos de realización personal. Es importante mencionar que los resultados de esta investigación ayudaron a proponer diferentes lineamientos para mejorar las

condiciones de los trabajadores con miras a destacar el bienestar de los internos y de la calidad del servicio que se realiza.

Cotito, (2016). Elaboró un estudio sobre la “Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en médicos asistentes del hospital René Toche Groppo septiembre-noviembre de 2015”. El objetivo del presente estudio fue determinar la prevalencia del síndrome de Burnout e identificar los factores asociados al desarrollo del síndrome de Burnout en los médicos asistentes del hospital René Toche Groppo de Chincha de la Red asistencial Ica, durante el período septiembre – noviembre del año 2015. El estudio de investigación es de corte descriptivo analítico de tipo observacional, el diseño de la investigación se comprende desde un planteamiento transversal y de fuente de información prospectiva. La población del estudio estuvo compuesta por los médicos asistentes según los criterios de inclusión y exclusión determinados en el proyecto. El total de individuos de investigación abarcó 37 casos consignados; los resultados que arrojó el proceso de investigación en el hospital René Toche Groppo fueron de 21,62% de la población con prevalencia del síndrome de Burnout. En el 78.4% de la población se evidenció en mayor proporción el sexo masculino y el 50% de la población contaba con 40 años de edad cronológica con más de 15 años de servicio profesional. El 59% de la muestra de individuos manifestó contar con un trabajo extra. Las variables de estado civil y condición laboral se refiere del siguiente modo en un 59.5% indican estar casados y un 43.2% refiere estar nombrado. El trabajo de investigación se halló factores asociados al síndrome de Burnout como sexo, edad, estado civil, años de servicio y trabajo extra. Finalmente las conclusiones del estudio de investigación determinan índices elevados de prevalencia del síndrome de Burnout asociados a diferentes factores sociodemográficos, por consiguiente, el perfil más frecuente para un médico asistente afectado con el síndrome de Burnout, tiene las características siguientes: sexo femenino, soltera, pocos años de servicio laboral y no realizan trabajo extra fuera de la institución. Como punto a destacar sobre la importancia de este estudio, se pudo mejorar las condiciones y medios de los profesionales a fin de mejorar los diferentes servicios que realizan dentro del centro de salud.

Larico (2016). Realizó una investigación del “Síndrome de Burnout en enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y docentes de la Institución Educativa César Vallejo de la ciudad de Juliaca – 2015”. Objetivo: determinar la diferencia significativa en el nivel de síndrome de Burnout entre enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y docentes de la Institución Educativa César Vallejo de la ciudad de Juliaca. La metodología utilizada en el presente estudio de investigación corresponde al diseño no experimental de tipo transversal descriptivo – comparativo, se utilizó como instrumento el Cuestionario Breve de Burnout, que consta de 21 preguntas, además del muestreo no probabilístico intencional o por conveniencia. Los resultados que arrojó el proceso de investigación, a fin de probar la hipótesis postulada en el estudio, se encuentra por debajo de 0.05; afirmando que se halló diferencias significativas en el síndrome de Burnout, por consiguiente la estadística descriptiva determina que el personal de enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana, arroja niveles altos del síndrome con un 42.6% seguido de un 42.3% de la media, en contraste con los docentes de la Institución Educativa César Vallejo que muestran un mayor índice en el nivel bajo con un 63.9% seguido del nivel medio con un porcentaje de 25.0%. Por consiguiente, se demuestra que el personal de enfermeras padece niveles altos del síndrome de Burnout. Finalmente se resuelve con un nivel de significancia del 5% se halla diferencia trascendentes en los índices del síndrome de Burnout en comparación con el personal de enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y los docentes de la Institución Educativa César Vallejo de la ciudad de Juliaca 2015, reconociendo la hipótesis de investigación de estudio.

Álvarez, & Rodríguez (2016). Elaboraron una investigación sobre Nivel del síndrome de BURNOUT en enfermeras de unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo – 2016. Perú 2016. El presente estudio tiene como objetivo, determinar el nivel del síndrome de Burnout en enfermeras de unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo – 2016. La muestra estuvo conformada por 40 enfermeras de salud. El compendio de datos se realizó utilizando el instrumento de medición, cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Los resultados obtenidos determinaron que el 92.5 % de las profesionales de la salud, se diagnosticó con el síndrome de Burnout con índices de nivel medio. El 7.5% de enfermeras con nivel

bajo del síndrome; así mismo el 57.5% de enfermeras se pudo evidenciar niveles bajos en la dimensión de agotamiento emocional y el 62.5% de estas profesionales puntuaron nivel bajo en la dimensión de despersonalización y finalmente el 62.5 % se observó niveles altos correspondientes a la dimensión de realización personal.

Saavedra, (2017). Realizó un trabajo de investigación sobre la Prevalencia de síndrome de Burnout en médicos generales que se preparan para el examen de residentado, Lima 2015. El objetivo del estudio fue determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en médicos generales que se preparan para el examen de residentado. El tipo de estudio realizado fue de tipo descriptivo y transversal, la recopilación de datos se realizó en julio del 2016. Se utilizó una muestra de 306 médicos, que laboran y a su vez se preparan para la evaluación del examen de residentado en una academia. La estadística aplicada es de corte univariada y bivariada, los cálculos son elaborados con un nivel de confianza del 95%. El instrumento de medición arrojó que el 56,9% de los profesionales son de sexo femenino y la media de edad es de $28,5 \pm 4,3$ años. El 2,3% de los profesionales de la salud evaluados presentan el síndrome de Burnout, mientras que en las sub-escalas de despersonalización (42.2%) y agotamiento emocional (32%) tienen mayores porcentajes de índices altos. Finalmente en la conclusión del estudio se determinó niveles bajos de prevalencia del síndrome de Burnout en los médicos generales orientados a la preparación del examen de residentado médico.

Soto, & Valdivia, (2012). Realizaron la investigación sobre los “Niveles del síndrome de Burnout en profesoras de educación inicial sector Callao.” Perú 2012. El objetivo de la presente investigación fue conocer el nivel del síndrome de burnout en las profesoras de educación inicial sector Callao, en las dimensiones siguientes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La muestra de tipo disponible estuvo compuesta de 153 profesoras de las instituciones educativas públicas del nivel inicial del Callao; el instrumento de medición utilizado fue la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) Maslach & Jackson 1981/1986). Los resultados concluyentes determinaron los siguientes rangos en la sub escala de agotamiento emocional: nivel bajo con 73.9%, nivel

medio 18.3% y con un 7.8% en el nivel alto. En la sub escala de despersonalización se configura en el nivel bajo con un 83%, nivel medio con un 10.5% y con un 6.5% en nivel alto, por último la sub escala de realización personal está conformada con un 11.1% en el nivel bajo, 28.1% en el nivel medio y un 60.8% en el nivel alto. Finalmente, como resultado general y después de las mediciones respectivas, las profesoras del Callao presentan niveles bajos del síndrome de Burnout.

Vásquez, (2015). Elaboró un estudio sobre Síndrome de Burnout en anestesiólogos. Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2015. El objetivo del trabajo realizado fue determinar la prevalencia y las características sociodemográficas, laborales, de distribución, riesgo y factores estresantes del síndrome de Burnout en los médicos anestesiólogos. El estudio a desarrollar fue de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo y no experimental. La muestra fue aplicada anónimamente a 65 médicos anestesiólogos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, en noviembre del año 2015; El instrumento de medición utilizado en el estudio de investigación fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, para el diagnóstico de áreas de riesgo y factores estresantes del síndrome Burnout. La información y los datos se mostraron en tablas de frecuencia, tablas de mediana, tablas de porcentaje y tablas de gráficos. Las estadísticas nos refieren que se encontraron médicos anestesiólogos con una media de edad de 40 años, con 10 años de experiencia profesional en su especialidad (anestesiólogos) y con 9 años de antigüedad en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza con 57 horas semanales de trabajo que incluyen cinco guardias por mes, además refiere que cuentan con dos trabajos adicionales. El instrumento de medición arroja en el área familiar los siguientes datos: predominio del sexo masculino con un 34%, profesionales casados con una 30%, sin hijos 33%. En el ámbito profesional – laboral: nombrados con un 53%, con goce de vacaciones 64.6%, personal que no realizó cursos de actualización fuera del área médica 61.52%. Se halló prevalencia del síndrome de Burnout con un 26.2%, dentro de este porcentaje general se observó con niveles bajos de Burnout a un 18.5% de la población, un 5% con índices moderados y 3% de alto grado del síndrome. Como dato adicional se observó niveles altos del síndrome en las mujeres con un 59% seguido del 41% en

varones con una edad media entre los 36 a 45 años de edad con un ritmo de trabajo de 30 a 45 horas semanales. Las dimensiones predominantes que arrojó el cuestionario fueron: despersonalización con índices bajos 47.7%, desgaste emocional con índices bajos 53.8%, y realización personal con índices moderados con 40%. Por tanto se pudo predecir la existencia del riesgo por debajo de la media con un 83% de probabilidad y un 4.6% con índices moderados para el síndrome de Burnout. Las áreas que impactaron para la incidencia en el riesgo de sufrir el síndrome fueron: El castigo con un 29.2%, sobrecarga de trabajo con un 27.7%, conflicto con un 24.6% y ambigüedad con un 21.5%. Los factores estresores habituales fueron: relaciones interpersonales, desempeño de rol, y desarrollo de la carrera con un 81%; en el ámbito físico de las labores profesionales realizadas, las demandas y funciones del puesto con un 58%; en el terreno del área organizacional se midió en un 46.2%. Finalmente, la conclusión determinó una significativa prevalencia del síndrome de Burnout, con predominio de bajo grado de injerencia del síndrome; por tanto, se concluye que el riesgo de padecer el síndrome es bajo en los profesionales especializados en anestesiología. Algún grado de despersonalización con predominio bajo, a lo indicado se suma los factores de riesgos encontrados por la falta de reconocimiento personal y laboral, una marcada sobrecarga de trabajo en sus funciones, además de un ambiente conflictivo e inconstante dentro de la organización.

Pajuelo, (2016) elaboró un estudio sobre el “Síndrome de Burnout y su relación con las características personales de los internos de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.” El objetivo del estudio realizado fue relacionar la presencia del síndrome de Burnout y las características personales de los internos de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima durante el año 2015. La metodología utilizada en el presente trabajo de investigación es de tipo observacional con diseño descriptivo correlacional y de corte transversal. Se trabajó con 66 internos de la carrera de obstetricia las cuales cumplieron con los criterios de inclusión determinados en el trabajo de investigación. Con respecto al análisis de la información y los datos se tuvo en cuenta el cálculo de frecuencias absolutas y relativas, medidas de tendencia central y de dispersión,

así como la utilización de una prueba NO paramétrica de la Chi Cuadrada, el motivo del uso de esta prueba responde a fin de estimar el nivel de relación entre dos variables cualitativas, fundamentando como valores considerables a un menor de 0.05. Los resultados determinaron la prevalencia del síndrome de Burnout en un 10.6% en los internos de obstetricia. Al proceder con la evaluación de las dimensiones del síndrome de Burnout un 48.5% alcanzó niveles medios del mismo y el 30.3% alcanzó niveles bajos. El 89.4% de los internos de obstetricia obtuvo niveles bajos en la dimensión del cansancio y el 72.7% de profesionales un nivel alto en la dimensión de eficacia. En los resultados de las características demográficas se pudo evidenciar que el 90.9% de internos son del sexo femenino, el 91% manifiesta vivir con su progenitores, el 4.5% de internos indica tener hijos, el 12.1% cuenta con carga familiar como dependientes económicamente y el 78.8% no tiene trabajo remunerado. En la información académica, el 57.6% reprobó y mantuvo problemas en la rotación del internado, el 93.9% realiza turnos de más de 10 horas en el centro hospitalario, el 90.9% se evidencian disminución de hasta 6 horas de sueño dentro del internado, el 48.5% de los internos de obstetricia pensó en retirarse de la carrera profesional y el 60.6% pensó en cambiar de facultad. Los resultados arrojan que existe relación entre la persona con quien vive el interno y la presencia de este síndrome ($p=0.005$), asimismo se puede evidenciar que las relaciones interpersonales con el equipo de salud está íntimamente relacionado significativamente con la presencia de este síndrome ($p=0.038$). Finalmente, en la conclusión se pudo determinar una relación sustancial entre la presencia del síndrome y la convivencia con los familiares ($p=0.005$) así como con el equipo de salud ($p=0.038$). Finalmente la importancia de este estudio, configuró realizar diferentes estrategias a fin de mejorar las condiciones laborales de los internos con el objeto de mejorar la calidad de servicio que los internos realizan y desarrollan.

2.1.2 Antecedentes Internacionales:

Pinto, & Gaspar, (2016) realizaron el estudio del “Síndrome de estrés laboral crónico por el trabajo (Burnout) en los profesionales de educación física brasileños” Brasil, 2016. El trabajo consistió en Analizar los componentes de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional)

por lo que se contó con una muestra de profesionales de educación física de la ciudad Metropolitana de Londrina, Paraná, Brasil. En la muestra se estudiaron 588 sujetos y los componentes del Burnout se evaluaron y definieron mediante la versión traducida del Maslach Burnout Inventory. Se evaluaron diferencias entre edad, sexo y características laborales en los tres componentes del síndrome de Burnout. Las personas de sexo masculino obtuvieron puntuaciones más bajas en referencia con la realización profesional del sexo femenino. Las calificaciones concernientes al agotamiento emocional y despersonalización fueron notoriamente más elevadas en profesionales con las edades más avanzadas, en concordancia a las características laborales, calificación académica inferior, jornada de trabajo mayor de 41 horas/semana, ingresos económicos por debajo de la media, fueron variables que nos indicaron tendencias más arraigadas a padecer burnout. Concluyendo, podemos destacar que este estudio de investigación ayudo a tener información relevante, a fin de construir estrategias para mejorar las condiciones laborales de los profesionales del deporte con miras a motivar el desempeño en el ejercicio de sus funciones.

Serrano y otros (2016), realizaron el estudio del “Síndrome de Burnout en estudiantes de 6 facultades de medicina de Colombia, 2016-1: estudio multicéntrico” Colombia, 2016. Objetivo: Determinar la prevalencia del SB en los estudiantes de medicina de seis facultades de Colombia. El presente estudio de investigación de modelo descriptivo –transversal - multicéntrico, fue realizado a 180 estudiantes de seis facultades de medicina en la ciudad de Colombia, a través de un muestreo por elección. Se determinó el nivel del síndrome de Burnout como positivo o negativo según el test Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS), asimismo se midió otras variables académicas y socio-económicas. Los resultados arrojados con la evaluación y la aplicación del instrumento concluyeron del total de 180 estudiantes, la mediana de edades fue de 20 años (rango de 19-22 años). Se pudo determinar niveles bajos de predominio del síndrome de Burnout entre los alumnos de medicina en proporción a otros estudios; por tanto, no se observó ni determinó la existencia de alumnos afectados; razón que nos impulsa a recomendar programas encauzados con la prevención, promoción y mejora de la salud mental de los futuros profesionales de

las ciencias de la salud. Es importante destacar la información y las estrategias que se pudieron extraer de este estudio de investigación, a fin de consolidar medidas y directrices para mejorar los componentes académicos y de servicio de los estudiantes de las diferentes facultades.

Bernal, Martínez y Pereira (2016) realizaron el estudio del síndrome de Burnout y dimensiones de la personalidad en agentes del Call Center Teleperformance Global Services de San Salvador, durante el periodo del mes de abril a octubre del año 2016” El Salvador, 2016. El objetivo del presente estudio busca relacionar el síndrome de Burnout y la personalidad por medio de una dinámica, donde ambas ejercen influencia entre sí. En consecuencia los rasgos de personalidad inciden en el síndrome de Burnout, así como el efecto del mismo en la personalidad, de igual forma depende de los rasgos individuales de cada sujeto. En la presente investigación abarcará un tópico atípico como es un Call Center (teniendo en cuenta que el síndrome de Burnout ha sido medido habitualmente en el área educativa y médica), del que se desprenderá la muestra para el estudio correspondiente; muestra que está conformada por trabajadores que brindan telefónicamente diferentes servicios al cliente (quejas, reclamos), trabajo que se realiza de manera mecánica con escasa actividad física, incrementando los niveles del síndrome por el arduo trabajo monótono y tedioso del mismo ambiente laboral. Destacar la importancia de esta investigación a fin de detectar las consecuencias emocionales, físicas y psicológicas, que devienen de una práctica laboral poco convencional, ocasionando problemas en el desempeño de los trabajadores y como consecuencias problemas de servicio y productividad, finalmente se levantaron las observaciones a fin de consolidar la mejora general tanto de trabajadores como de calidad de servicio a nuestros usuarios.

Chorot y Sandín (2014) realizaron el estudio El síndrome de Burnout en docentes: Los efectos de las variables psicosociales. Madrid 2016. Objetivo: examinar en profesionales de la educación la relación entre las variables psicosociales y el síndrome de Burnout. Compuesta por 171 docentes como muestra del estudio, correspondientes a centros públicos y privados del municipio de Benidorm (Alicante). Los profesores realizaron el cuestionario del síndrome de Burnout, estrés laboral, satisfacción laboral, variables personales (lugar de control,

autoestima, personalidad, afecto positivo y negativo), apoyo social y variables sociodemográficas. Los resultados estuvieron basados en los procesos de análisis de regresión múltiple, los cuales indicaron que las variables significativas que expresan poder predictivo para el cansancio emocional, corresponden a variables de estrés (estrés ocupacional y estrés socio-laboral), satisfacción laboral (satisfacción por el desarrollo profesional y por los alumnos) y locus de control externo en la salud. Así mismo, la satisfacción por los alumnos, el estrés diario por el trabajo y el locus de control externo determinan altos niveles de despersonalización. La satisfacción con la labor docente, el afecto positivo y el locus de control interno para la salud, determinan altos niveles positivos de realización personal, y por el contrario el afecto negativo determina la dimensión del Burnout de forma negativa. Los resultados proyectan posibles factores protectores y de vulnerabilidad hacia el Burnout en los profesores. Las conclusiones recomiendan y sugieren proyectos y programas (estilos atribucionales) a fin de prevenir el síndrome de Burnout en los docentes, relacionados con el fomento de la satisfacción, el desarrollo profesional y la satisfacción con los alumnos. Así mismo elaborar proyectos enfocados a atenuar el estrés laboral. La importancia de este estudio de investigación ayudaron a generar pautas y estrategias para mejorar los índices psicosociales que afectan a los docentes de la educación, con respecto a sus funciones académica. Generando y delineando estrategias concretas para superar estas variables negativas en paralelo con el servicio prestado.

Aguilar, (2017) realizó la investigación del “Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de la unidad académica profesional Nezahualcóyotl.” México, diciembre 2016. El objetivo del estudio de investigación fue determinar las causas que generan estrés en el personal que labora en esta institución universitaria. La metodología que se utilizó en la presente investigación fue de tipo cuantitativa y transversal. Se utilizó la escala de Burnout para profesionales de la salud, el instrumento está compuesto de 30 preguntas que son valorados con una escala tipo Likert de seis grados; permitiéndonos determinar el síndrome de Burnout en los colaboradores de la presente institución, para tal finalidad se escogieron ocho trabajadores del turno matinal, compuesta por personal administrativo del

establecimiento académico profesional de Nezahualcóyot. Finalmente entre los resultados significativos se determinó que un 80% de los trabajadores controlaron y gestionaron eficientemente sus emociones, con respecto a sus colegas y estudiantes restantes que tuvieron una deficiente gestión en el control de emociones, correspondientes al 20% de la totalidad de la muestra. Un 75% de los trabajadores reveló su renuencia a utilizar medicamentos para controlar impulsos y emociones, entretanto un 25% afirmó haber utilizado medicamento para mejorar su capacidad socio emocional. Por otro lado el 80% de los trabajadores obtuvieron altos índices con respecto a su capacidad cognitiva, interpretada en el buen rendimiento laboral en referencia al personal restante. El propósito y objetivo de este trabajo de investigación ayudó a determinar todas las causas que generan estrés en el personal que la labora en la institución, a fin de mejorar los procesos y recursos orientados al bienestar de los trabajadores.

Acuña y Bruschi, (2013) investigaron la “Relación entre síndrome de Burnout, bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento.” Argentina, marzo 2013. Objetivo: explorar y proveer evidencias empíricas de las relaciones entre el síndrome de Burn-out y el nivel de bienestar psicológico en docentes. Para la presente investigación se utilizará como muestra una población de profesoras de educación inicial de una institución pública. Para evaluar y determinar el nivel de Bienestar Psicológico se administrará el instrumento de adaptación española de la Escala de Bienestar de Ryff (Díaz, Rodríguez, Blanco, Moreno, Gallardo, Valle y Van Dierendonck, 2006), que evalúa y diagnostica seis dimensiones que mencionamos a continuación: auto- aceptación, relaciones positivas, autonomía, crecimiento personal, propósito vital y dominio del entorno. Para determinar y evaluar el síndrome de Burn-out (Estar Quemado por el Trabajo) se empleará el Maslach Burnout Inventory (MBI) que configura el diagnostico de tres dimensiones: despersonalización, realización personal y cansancio emocional. Se considera dentro de este instrumento de evaluación que a mayores niveles de Burn-out, se determinará un nivel inferior de bienestar psicológico.

Valiente, (2009) elaboró un estudio de “Factores asociados al síndrome de Burnout en personal de enfermería del Hospital San Vicente de Paul” Argentina 2009. El objetivo del presente estudio de investigación es identificar posibles

factores asociados al síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital “San Vicente de Paul”. El instrumento de medición a fin de determinar el síndrome fue la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI 1986) Evaluando tres componentes principales del Burnout, despersonalización, realización personal y cansancio emocional. El 51% de población muestra se encuentra con un diagnóstico de riesgo, que amerita la intervención de programas preventivos a fin de evitar la consumación del síndrome. En el 22% de la población se determinó la presencia del síndrome de Burnout por lo que se recomendó estrategias inmediatas de implementación a fin afrontar profundamente la morbilidad diagnosticada. El 27% de los profesionales de la salud fueron evaluados con bajos índices en los componentes del síndrome de Burnout, interpretando esta parte de la muestra como sujetos sanos.

Cáceres, (2006) elaboró un estudio de la “Prevalencia del síndrome de Burnout en personal sanitario militar” destinados en unidades, centros y organismos de la comunidad de Madrid 2009. Objetivo: conocer la prevalencia del síndrome de Burnout y de sus tres dimensiones, cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal en personal sanitario militar (médicos, enfermeros) destinados en centros y organismos de la comunidad de Madrid. El estudio diseñado es de corte transversal. La información recogida en el presente estudio de investigación fue a través de dos cuestionarios, un cuestionario general de donde se recogen variables sociodemográficas y laborales y el MBI en su versión validada en castellano. El estudio realizado corresponde al tipo estadístico descriptivo y analítico. De la muestra total el 76% son del sexo masculino, con una media de edad entre los 30 y 40 años. El 59% de la población (sanitarios militares) fueron diagnosticados con altos niveles del síndrome de Burnout. Un 23% de población de estudio se determinó niveles medios del síndrome. El 39% de la población diagnosticada se determinó la presencia de niveles altos de cansancio emocional y en un 35% del personal sanitario se diagnosticó niveles altos de despersonalización y falta de realización personal respectivamente. Las características del personal sanitario diagnosticado con el síndrome de Burnout, fluctúa entre los 35 años cronológicos de edad y con cinco años de antigüedad en la institución armada. Su labor implica que el trabajador sanitario esté obligado a

ser destacado a unidades y centros de la institución militar en las diferentes regiones territoriales.

González y Soto, (2010) elaboraron el siguiente estudio: “Niveles del síndrome de Burnout en reanimadores y técnicos paramédicos del Samu Metropolitano de Chile”. Objetivo: determinar el nivel del síndrome de Burnout en el personal del Servicio de Atención Médica de Urgencia (SAMU) de la Región Metropolitana de Chile y definir cada nivel según características sociodemográficas. El estudio realizado es de tipo transversal y descriptivo, con una población compuesta por 102 individuos. Se utilizaron dos instrumentos de evaluación que permitieron recoger datos e información, el primero permitió recoger datos sobre las características sociodemográficas; el segundo correspondió al Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS) que midió el nivel de este síndrome. Nuestra población total de estudio fue de 102 individuos, correspondiente a 70 hombres y 32 mujeres con una media de edad entre 22 y 65 años respectivamente, por consiguiente el 52,9% son Técnicos Paramédicos y 47,1% profesionales de la salud con 16 años de antigüedad profesional en el SAMU. Los resultados finales diagnosticaron una prevalencia del 0% del síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud expuestos al estudio; no obstante, la predisposición a padecerlo fue de un 47%. Por medio de la investigación y los instrumentos de medición se pudo determinar que existe mayor prevalencia al síndrome de Burnout con aquellos individuos sub remunerados a diferencia de los individuos con sueldos por encima de la media. Finalmente se consolida esta breve introducción con las palabras claves utilizados en el presente trabajo de investigación, configuradas de la siguiente manera: síndrome de Burnout, Maslach Burnout Inventory, Características sociodemográficas, atención pre hospitalaria. Se destaca la importancia de este estudio de investigación toda la información vasta que se desprende del estudio, con el fin de mejorar y analizar nuevas propuestas con el objeto de contrarrestar las diferentes limitaciones que provoca el síndrome de Burnout en las labores de los trabajadores.

Paredes,-Ferrand, (2008) realizaron un estudio de la “Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales”. Colombia

2008. El objetivo del presente documento es conocer la prevalencia del síndrome de Burnout entre los médicos residentes de las especialidades clínico quirúrgica de los hospitales universitarios y su relación con el bienestar psicológico y finalmente con las variables sociodemográficas y laborales. El presente estudio de tendencia analítica estuvo compuesta con una muestra poblacional de 138 residentes quienes desarrollaron el Cuestionario Breve de Burnout (CBB), divididos en los tres componentes referidos a las dimensiones del síndrome:

Causas del Burnout (CBO)

Síndrome (SBO)

Consecuencias (CON).

El 12,6% del total de la población en estudio se diagnosticó con altos niveles de Burnout, mientras que el análisis estadístico demostró una asociación negativa entre el Burnout y el bienestar psicológico, así como las largas horas de trabajo con el bienestar psicológico. Finalmente resaltar la importancia y valor del estudio a fin de conocer los diferentes factores incapacitantes que causa el síndrome de Burnout en los médicos de los hospitales universitarios, que ayudaron a generar estrategias y alternativas de salud laboral y bienestar personal y profesional.

2.2 Bases teóricas de la variable

Empezaremos definiendo el estrés con todas sus generalidades para posteriormente conceptualizar y entender el síndrome de Burnout propiamente.

Definición del estrés

El término estrés es la traducción española de stress que es un término inglés que deriva del latín “strictiare” que tiene como significado de estrechar o constreñir. Por tanto la etimología del término es afín a la palabra angustia. En el ámbito médico y biológico el estrés es conceptualizado como una tendencia que perturba gravemente la homeostasis fisiológica y psicológica de un organismo.

En el año de 1939, el galeno austriaco Hans Selye fijó por primera vez el término de estrés, definiéndolo como una respuesta orgánica adaptativa e inespecífica de los sujetos frente a cualquier cambio, presión o peligro exterior. Hans Selye definió tres etapas del estrés: alarma, adaptación y descompensación es en este

último estadio se produce la pérdida de recursos adaptativos, acompañado de síntomas de ansiedad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción” En consecuencia el estrés no debería formar parte de un problema, más al contrario sería una respuesta de estímulo o una alerta para responder a situaciones esperadas o inesperadas; por tanto, es la interacción de nuestro organismo con un conjunto de estímulos, cuya finalidad es mantener el equilibrio para poder sobrevivir en situaciones hostiles y cambiantes. Myers, (2011)

Finalmente el estrés es un estímulo que el ser humano percibe como una condición amenazante e impulsa un mecanismo de respuesta que activa el sistema nervioso autónomo y se asocia al aumento en la liberación de cortisol por las glándulas suprarrenales, proceso que es administrado en el hipotálamo. Sin embargo, el estrés es un proceso natural e indispensable para la vida, que se activa ante situaciones de nuevas experiencias y en condiciones imprevisibles que amenazan la supervivencia del ser humano, por tanto desencadena una reacción de lucha o huido. Por otro lado el estrés es el desequilibrio entre el individuo y su medio ambiente, abarcando nuestras experiencias emocionales, **laborales** y sociales, que originan un estado patológico de emociones negativas en el comportamiento. (Carnegie, 2015: 58)

Tipos de estrés

Estrés negativo o distrés

El distrés es el aspecto negativo del estrés, estímulo percibido cuando no somos capaces de enfrentar las demandas cotidianas por la sobrecarga y las múltiples actividades y situaciones del día a día, con resultados nocivos para la salud del individuo a nivel psicofisiológico.

Estrés positivo o eustrés

El eustrés es un estímulo positivo que nos permite comportamientos y reacciones adaptativas a las diferentes demandas del ambiente y experiencias exigentes o

traumáticas, por tanto podríamos llamar una actitud innata en el ser humano, que permite culminar con éxito una determinada prueba o experiencias complejas.

Causas del estrés

Una de las causas frecuentes de la activación del estrés son la presión, el conflicto y la frustración, demandas externas, que junto con la personalidad (actitudes y emociones) y la capacidad de resolución de problemas del individuo (con las que mira el mundo), serán totalmente determinantes para percibir una probable causa del estado patológico del estrés. Myers, (2011)

Consecuencias del estrés.

Si bien el estrés en cierta medida favorece y protege de las sobredemandas de la vida, también es un factor que determina el origen de diferentes enfermedades si supera nuestra capacidad de resistencia y adaptación. Cuando el estrés se prolonga demasiado tiempo, los estímulos y recursos naturales de nuestro organismo se agotan.

La precaria capacidad de gestión de emociones e impulsos, son consecuencias de diferentes patologías producto del estrés crónico que asumimos permanentemente. Los estilos de vida contemporánea nos hacen más proclives a sufrir afecciones psicosomáticas, en este sentido, es importante mencionar que el estrés crónico en el individuo origina el debilitamiento del sistema inmunológico lo que hace que el sujeto este expuesto a diferentes enfermedades, entre las más graves de tipo neoplásicas y cardiovasculares. Finalmente, se puede añadir que la genética y el medio ambiente son factores que predisponen y refuerzan el estrés. A continuación, mencionaremos las consecuencias y efectos físicos del estrés de acuerdo a URIBE PRADO (2015: 188):

- Trastornos musculares, contracturas.
- Trastornos respiratorios, hiperventilación.
- Trastornos dermatológicos, sudoración excesivas.
- Trastornos cardiovasculares, hipertensión arterial.
- Trastornos endocrinos, diabetes.
- Trastornos gastrointestinales, úlceras pépticas.

- Trastornos sexuales, eyaculación precoz.
- Trastornos inmunológicos, cefaleas, gripe.

Estrés laboral

Es una epidemia del nuevo siglo en el que vivimos, debido a las diferentes actividades que las personas enfrentan, especialmente en la esfera laboral que incide profundamente en la calidad y bienestar de vida del individuo. Por consiguiente el estrés laboral se origina por la realización de aquellas tareas ocupacionales que demanda desgaste emocional y que se desarrollen con mucha tensión emocional, por tanto no existe punto de congruencia entre la capacidad del individuo para desarrollar la función laboral y las propias exigencias del ambiente, provocando una hecatombe emocional en el sujeto.

El estrés laboral influye negativamente en la productividad de la empresa y la calidad de vida del trabajador, por lo que es importante mencionar las causas que lo originan.

- Excesiva carga de trabajo
- Alto nivel de responsabilidad
- Insatisfacción en el puesto laboral
- Remuneraciones inadecuadas
- Turnos rotativos (amanecidas)
- Mala planificación de parte de los responsables. (URIBE PRADO, 2015)

Finalmente la Organización Internacional del Trabajo (OIT) manifiesta: “El estrés laboral es una enfermedad peligrosa para las economías industriales y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”

Origen del síndrome de Burnout.

La palabra BURNOUT proviene de la palabra inglesa “to Burnout” que significa, quemarse, fundirse, términos utilizados originariamente por los deportistas anglosajones para referirse a los competidores limitados, de esta manera el

término BURNOUT fue clasificado en la literatura científica psicológica y traducido al castellano de diferentes formas:

- ✓ Síndrome del trabajador quemado
- ✓ Síndrome del trabajador exhausto
- ✓ Síndrome de desgaste profesional

Nombres de singularidad denominación, como lo menciona Marisa Bosqued en su libro “Síndrome de Burnout qué es y cómo superarlo”. Consiguientemente el término del síndrome de Burnout fue descrito por primera vez en el 1974 en EE.UU por el psiquiatra Herbert Freudenberger, por esas épocas el psiquiatra Herbert asistía como voluntario a una clínica de toxicómanos, ubicado en la ciudad de New York, dentro de este centro de salud pudo observar una serie de cambios en la actitud y desempeño de los profesionales de la salud al cabo de un año de residencia; entre los cambios puestos de manifiesto se pudieron describir una resaltante desmotivación laboral, acompañado de una pérdida gradual de energía y síntomas psicósomáticos, propios de la ansiedad y la depresión, a todo esto sumado la falta de sensibilidad y el trato indiferente a los pacientes. (BOSQUED, 2008)

A este conjunto de conductas, comportamientos y síntomas Freudenberger Herbert lo nombró el SINDROME DE BURNOUT como un conjunto de síntomas clínicos biológicos y psicosociales, atípicos e inespecíficos, que se desarrollan en la dinámica profesional, a consecuencia de una sobredemanda y exigencia de energía. En 1976 la psicóloga social Christina Maslach posicionó y oficializó el termino BURNOUT en el congreso anual de la APA (Asociación Americana de Psicología) atrayendo la atención de profesionales y académicos de la época.

En 1981 Maslach se refirió al término del síndrome de Burnout como elemento tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal con predominio en trabajadores con contacto directo con las personas o pacientes en el ámbito clínico.

Para ir concluyendo con esta reseña de términos incluidos en la literatura médica, cerramos este apartado mencionando a Pines, Aronson y Kafry, quienes argumentaron y definieron el síndrome de Burnout como un estado en los

individuos que los conduce a un agotamiento físico, mental y emocional por una constante implicación en escenarios que demanda permanentemente fricción emocional. Ayala Malach, Aronson, & Kafry, (1981)

El síndrome de Burnout se va diseminando lentamente en el sujeto, solo es en el último estadio que se puede explicitar la gravedad del síndrome. BOSQUED (2008: 24) afirma: *“El cambio al principio es tan sutil que es muy difícil percibirlo. Pasa una temporada, las alteraciones se instauran, se afianza y, lo que es peor, progresa”*. En este contexto el Burnout es un tipo de estrés crónico con sensación de indefensión e insatisfacción por lo que se hace; en consecuencia, se ha podido determinar tres factores que nos ayudan a determinar el síndrome del profesional desgastado:

El agotamiento emocional: déficit de nuestros recursos emocionales seguido de un desgaste “in crescendo” mental, físico y emocional, para enfrentar la demanda laboral en corto y largo plazo (descontento y fatiga para resolver tareas de índole profesional)

Despersonalización: está caracterizado por cuadros de apatía e indolencia con los personas de su entorno laboral.

Baja realización personal: A diferencia de las dos dimensiones anteriores, la realización personal se diferencia por la satisfacción, placer y entusiasmo por las funciones que realizamos en el trabajo. Los niveles deficientes en esta dimensión constituyen sintomatología para el síndrome.

Para Rothlin & Werder (2009): *“Quien padece de Burnout esta estresado tiene demasiado trabajo y se sacrifica hasta la extenuación por la empresa y por su empleo”*. (Pág. 25)

La morbilidad del síndrome de Burnout es una patología social que afecta el ejercicio laboral de las personas y por consiguiente el efecto negativo del servicio que reciben los clientes.

Causas del síndrome de Burnout

El contexto actual de las ocupaciones profesionales es cada vez más demandantes, orientados a la consecución radical de objetivos inabordables, perjudicando directamente la satisfacción y bienestar emocional del trabajador, causando niveles altos de frustración en desmedro de la autoestima del trabajador; todos estos elementos confluyen en la aparición del síndrome del desgaste o agotamiento profesional. Gutierrez, Atienza & García-Moya, (2015, pág. 152)

En este sentido el síndrome de burnout como morbilidad patológica afecta a gran parte de nuestras sociedades y por ende a los profesionales en su ejercicio laboral y como síndrome propiamente, desprende una serie de características como el desgaste físico y emocional, despersonalización y baja autoestima, canalizado finalmente en el efecto negativo del servicio que reciben los clientes, usuarios y pacientes, etc.

Definición del síndrome de Burnout

Entre los diversos riesgos laborales de índole psicosocial en nuestra actualidad, tiene mayor relevancia el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), es una de las trascendentales fuentes de absentismo y accidentabilidad entre los profesionales de servicios, especialmente en el trato y contacto con personas.

Jamilton (2016) afirma: *“El término de Burnout cuya traducción correspondería a “estar quemado” fue introducido por Freudenberguer (1975) a mediados de los años setenta para dar una explicación al proceso negativo vivenciado por los profesionales en su labor cotidiana, especialmente en aquellos profesionales que están en contacto directo con las personas”*. (pág. 15) El síndrome de Burnout es la consecuencia del estrés laboral crónico que canaliza el sujeto a través de la perniciosa valoración y juicio de sus aptitudes y habilidades profesionales, así como su capacidad social-relacional con su población de consumo objetivo, como resultado del déficit emocional y la deshumanización del profesional en su entorno (profesional - organización, profesional - cliente), debido a su estado afectivo y actitudinal deficiente.

Factores personales que influyen en el síndrome de Burnout

Es un hecho que algunos rasgos y características de la personalidad son mucho más proclives a sufrir el síndrome de Burnout, mencionamos algunas tendencias que nos acortan un posible acercamiento con el síndrome: Personalidades obsesivas, agresivas e inseguras, enmarcadas ciertamente, en el ámbito laboral. Estas personas por lo general no tienen objetivos o proyectos definidos, por lo cual abordan diferentes funciones sin un norte establecido, así mismo estos sujetos se les asocia con algunos factores adictivos como alternativa a algunos problemas emocionales, provocando un grado considerable de obsesión y dependencia por el trabajo (adictos al trabajo).

Influyen otros dos factores transcendentales que predisponen el padecimiento del síndrome de Burnout, el primero es el FACTOR EXTERNO que contribuye el padecimiento del síndrome, entre estos elementos comprenden:

- ✓ Sistemas de trabajo rígidos
- ✓ Demasiada carga laboral
- ✓ Escaso reconocimiento y apoyo al trabajo
- ✓ Dicotomía entre el trabajo y la vida familiar
- ✓ Predominio de autoridad vertical en las organizaciones

El segundo factor que contribuye a padecer del síndrome es el FACTOR INTRAPERSONAL con las siguientes variables:

- ✓ Baja Autosuficiencia percibida
- ✓ Escasa Inteligencia emocional
- ✓ Conductas egoístas
- ✓ Conductas altruistas
- ✓ Carente sentido y conciencia del otro

Síntomas del síndrome de burnout

Entre los principales y característicos síntomas del Burnout se encuentra el cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, factores que influyen sustancialmente en la vida laboral de los que la padecen. Estas expresiones del síndrome de Burnout se reflejan en síntomas que afectan la

individualidad propiamente del sujeto en la parte psicosomática, conductual, emocional, los cuales se especificarán brevemente para entender sus consecuencias:

- Síntomas psicosomáticos: Entre las manifestaciones que se observan en este ámbito se encuentra la fatiga crónica, dolores musculares, cefaleas, Trastornos del sueño, problemas gastrointestinales, afecciones cardíacas, pérdida de apetito y en las mujeres trastornos menstruales, estos síntomas normalmente se muestran en el periodo inicial del síndrome.
- Síntomas conductuales: Los síntomas habituales se pueden observar conflictos laborales y familiares, absentismo laboral, agresividad y en estadios más graves puede manifestarse impulsos de suicidio.
- Síntomas emocionales: Se estiman como manifestaciones emocionales las dificultades cognitivas, aislamiento social (con más realce dentro del entorno laboral), rendimiento deficiente y finalmente afecta la autoestima, acompañado de episodios de ansiedad e irritabilidad.

Como se puede apreciar los síntomas del síndrome de Burnout afectan inicialmente al sujeto de manera individual y esta a la vez se refleja con un problema en diferentes escalas, donde confluyen el ámbito familiar, social y propiamente como característica neural en el ámbito laboral. (Alves: 2016)

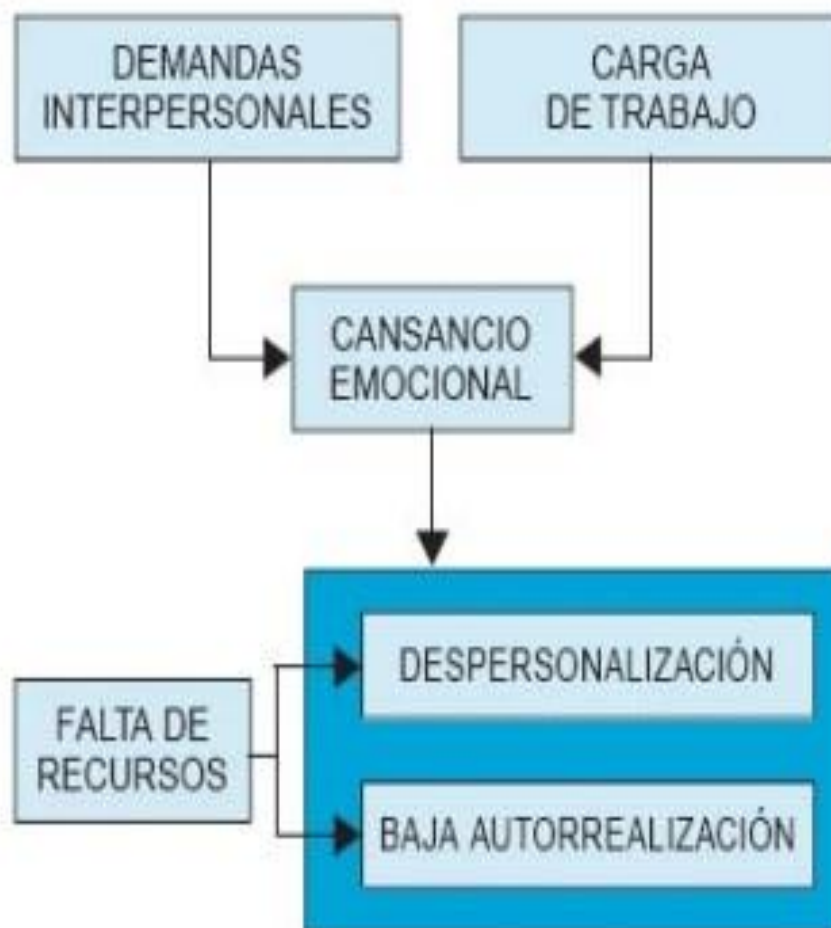
Medidas preventivas del síndrome de burnout

Es importante tomar las siguientes medidas preventivas a fin contrarrestar el síndrome dentro de las organizaciones, a continuación, describimos algunas recomendaciones al respecto de acuerdo a Benavente Cuesta & Quevedo Aguado, (2013):

- ✓ Promover el trabajo en equipo
- ✓ Fomentar la autonomía y toma de decisión de los colaboradores
- ✓ Definición clara de los puestos de trabajo
- ✓ Autoridad horizontal
- ✓ Mejorar la comunicación y el involucramiento de los colaboradores

- ✓ Fomentar la flexibilidad horaria.
- ✓ Establecer objetivos claros y concretos
- ✓ Crear una cultura de colaboración organizativa
- ✓ Crear una línea de carrera
- ✓ Facilitar la capacitación permanente del personal
- ✓ Fortalecer vínculos sociales entre el equipo de trabaj

Figura 1
"Modelo de proceso de SQT". Leiter, 1993



Fuente: Fidalgo, 2009, pág. 3.

Subescalas del síndrome de burnout

En este acápite detallaremos las dimensiones particulares que determinan y confluyen con los síntomas integrales del síndrome de Burnout, cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

- **CANSANCIO EMOCIONAL.**

Es un sentimiento de desgaste físico, agotamiento de la energía y la pérdida súbita de los recursos emocionales y afectivos, debido al contacto permanente con las personas (en muchos casos relaciones tóxicas) de su entorno laboral.

- **DESPERSONALIZACIÓN**

Se expresa con el aumento de conductas y actitudes insensibles y despreocupadas por su entorno laboral (compañeros y clientes) se dispara como un mecanismo de defensa que busca aislarse, para protegerse de la fatiga emocional; otra particularidad de esta dimensión es la cosificación en el trato a las personas.

- **FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL**

Se configura con problemas de autoestima, con el sujeto que la padece por la falta de logros personales, ocasionados a consecuencias de la fatiga y la despersonalización. La mirada negativa hacia uno mismo afecta su capacidad cognitiva y por consiguiente su toma de decisión y de resolución, así como su deficiente capacidad social para interactuar y relacionarse con las personas. Maglio, Blajeroff, & Dabas, (2007)

Instrumento que mide el síndrome de Burnout

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Desde 1986 el síndrome de Burnout es medido por este cuestionario, posee una alta fiabilidad de 90%, este cuestionario está compuesto de 22 ítems de manera afirmativa, sobre las actitudes y sentimientos profesionales en el trabajo y hacia sus clientes, y la función principal es medir el desgaste profesional.

El cuestionario se divide en tres áreas y mide tres dimensiones del síndrome de Burnout:

- ✓ Cansancio Emocional
- ✓ Despersonalización
- ✓ Realización personal

Se consideran bajas las puntuaciones por debajo de los 34 puntos. Altas puntuaciones en las dos primeras y baja en la tercera nos permiten diagnosticar el trastorno del síndrome de Burnout.

- Cansancio emocional, consta de 9 items, puntuación máxima 54. Items que corresponden: 1,2,3,6,8,13,14,16,20.
- Despersonalización, consta de 5 items, puntuación máxima 30. Items que corresponden: 5,10,11,15,22.
- Falta de realización personal, consta de 8 items, puntuación máxima 48. Items que corresponden: 4,7,9,12,17,18,19,21. (Gil Monte & Peiró: 1999)

2.3 Definición de términos básicos.

Síndrome de Burnout: Hace referencia al desgaste profesional, a estar exhausto o estar sobrecargado. Este concepto está íntimamente asociado al estrés, es por ese motivo que se asigna a este síndrome como estrés ocupacional crónico. La OMS lo describe como un estado decaimiento físico, emocional y mental, caracterizado por cansancio, sentimientos de desesperanza, vacío emocional y actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente.

Coordinadores zonales: Personal responsable de conducir y controlar las actividades relacionadas con la operación de los servicios de seguridad en Lima Metropolitana, conforme a los estándares de calidad establecidos en la compañía Liderman.

Psicosocial: Se considera que el síndrome de Burnout se desarrolla a través de la interacción con los elementos del entorno social, es por eso, que es importante orientar los estudios e investigaciones a las condiciones ambientales de los entornos laborales, que desencadenan y experimentan diferentes síntomas en

sus funciones y responsabilidades del puesto laboral; como el estrés, fatiga mental, habilidades disminuidas, todo en desmedro del éxito laboral Uribe, (2015)

Infraexigencia: Sensación del rendimiento laboral por de bajo de las posibilidades y capacidades del rendimiento del trabajador, por tanto será un trabajador insatisfecho, cualitativamente inútil dentro de sus funciones y organización propiamente; por consiguiente se estará enfrentando unos de los factores del síndrome de Burnout, que es la despersonalización al no poder encontrar un sentido personal en el trabajo. Rothlin & Werder (2009)

Fatiga Laboral: Es uno de los factores que interfiere sobre el rendimiento de los trabajadores. Este problema por lo general se somatiza de manera evidente en la mayoría de los trabajadores, con mayor incidencia el dolor de cabeza y cervical , desmotivando en típico cansancio emocional que vendría a cubrir una de las sub escalas del síndrome de Burnout. Finalmente la fatiga laboral depende directamente de las características del entorno laboral a la que los colaboradores se encuentran expuestos. Gonzáles, Moreno, & Garrosa (2005)

Conflicto: El conflicto dentro de las organizaciones es un elemento inevitable y hasta cierto punto beneficiosos en los individuos y equipos de trabajo, por que son el reflejo de desafíos y esfuerzos para nuevos propósitos y metas; pero el conflicto desproporcionado conduce al caos, la frustración, el descontrol entre trabajadores y por ende al estancamiento de la organización, contribuyendo al desarrollo psicopatológico del síndrome de burnout por no saber canalizar adecuadamente los conflictos interpersonales dentro de las organizaciones. Carnegie (2015)

Clima Laboral: Los precursores en utilizar el término fueron Lewin, Lippitt y White en 1939 y 1958, en general se entiende por clima laboral a un conjunto de prácticas y procedimientos formales e informales, así como percepciones simultáneas y políticas organizacionales, que tiene como base el estudio de la productividad y el ambiente motivacional que existe dentro del entorno laboral. Importante este término conceptual por que avasalla las fronteras de lo convencional y estático, para poder explorar los factores intrínsecos de la productividad, la relación interpersonales y la motivación para la culminación de metas, introduciéndose de esta manera para detectar casos de agotamiento

emocional, despersonalización y la disminución de la realización personal, factores que insiden en la conformación del síndrome de Burnout. Uribe, (2015)

Autoestima Organizacional: Es un concepto relativamente nuevo que confluye el conjunto de la autoestima de los integrantes de una organización, por tanto representa y trasmite hacia afuera la cultura dominante y los valores de la empresa, en este sentido los valores sociales, económicos y emocionales forman parte de esa gran autoestima corporativa y que en términos sistémicos es la autoestima individual que genera esa autoestima organizacional y social. Es importante este concepto como forma de vida para afrontar los problemas de relación y sociales dentro de la empresa como el mobbing laboral, el síndrome de Burnout, estrés laboral, boreout...etc L. Dolan, García, & Díez, (2005)

Carga mental: Es un concepto abstracto que depende de la interacción entre el operador y la tarea, es decir que las funciones y requerimientos de la labor no excedan con la capacidad del operador, pues en este encuentro las respuestas en el organismo de psico-somatizaran e influirán en la capacidad de concentración y en los procedimientos cognitivos del trabajador. Gonzáles, Moreno, & Garrosa, (2005)

Sobre carga de trabajo: La carga laboral esta asociada con la carga mental, que vendría a ser la interacción del individuo con la demanda y sus funciones o tareas específicas, que colicionan con la capacidad organizacional y emocional del individuo dentro de su contexto laboral, resulta imprescindible mencionar los factores de riesgo laboral que constituye para el trabajador con sobre carga laboral: estrés, fatiga, somatizaciones, desconcentración, ansiedad, ligadas en algunos casos a la sintomatología del síndrome de burnout. Uribe, (2015)

Desinterés Laboral: Uno de los elementos y particularidades del síndrome de Burnout es el desinterés laboral que se define como el sentimiento de indiferencia al trabajo y la propia compañía, pierde el sentido de pertenencia y productividad laboral, al grado de no le importa las funciones de su actividad laboral, otra característica del desinterés laboral es la abulia de no tener perspectivas de desarrollo y capacitación profesional, cuanto menos se trate o realice actividades

laborales “mejor” para los trabajadores que sufren con este síntoma. Rothlin & Werder, (2009)

Trastornos psicosomáticos: Son aquellas alteraciones de la salud en términos de presencia de sintomatología y enfermedad, relacionados a las patologías psicológicas que se manifiestan con enfermedades orgánicas, ejemplo: el estrés se somatiza con dolores de cabeza o problemas gastrointestinales, por tanto las emociones y el organismo son las mismas hojas de un solo libro. Es por eso que en el cuadro del síndrome de Burnout existe sintomatología psico-emocional y orgánica. Uribe Prado, (2015)

Tolerancia al estrés: Es la capacidad individual que tienen las personas para resistir una situación de peligro o tensión, la tolerancia al estrés es una habilidad emocional que nos ayuda a gestionar adecuadamente en situaciones de presión, oposición o adversidad, en esta situación en singular las personas que han sido diagnosticadas con el síndrome de Burnout, un buen porcentaje, tenía baja tolerancia al estrés, lo que conllevó a padecer daños físicos, psicológicos, disminuyendo su efectividad en el trabajo. Lazzati (2008)

Emoción: Nos referimos a sentimientos y sus pensamientos característicos que conllevan a manifestar estados psicológicos y biológicos y a un sin número de tendencias, combinaciones y matices a partir de las emociones más básicas que conocemos y representan modos de adaptación a estímulos que el individuo percibe en un objeto, persona, recuerdo o suceso determinado. Goleman (1997)

Ausentismo Laboral: Es una de las consecuencias que se da en los trabajadores a causa del síndrome de Burnout, por tanto este concepto hace referencia a toda aquella ausencia o abandono laboral, incumpliendo los deberes y condiciones asumidas en el contrato de trabajo, generando costes significativos en las compañías, en este caso particular el ausentismo es generado por la indiferencia laboral, desmotivación, cansancio emocional, etc. Uribe (2015)

Estresores laborales: Son aquellas características y exigencias que se dan dentro del entorno laboral, que a su vez son factores que desencadenan cuadros de estrés, por tanto es la exposición constante a las largas y fuertes demandas laborales genera consecuencias importantes para la salud mental y física de los

trabajadores y consecuentemente para las organizaciones. Finalmente es una de las causas de baja laboral mas importante con tendencia al aumento. Uribe (2015)

Precariedad Ocupacional: es otra condición que se ancla a los diferentes problemas y patologías organizacionales, en este caso a nuestros argumentos de investigación, como es el síndrome de Burnout. En este sentido la precariedad laboral se genera a partir de la inseguridad, la falta de garantías en las condiciones laborales, asociadas especialmente a la remuneración precaria y por debajo del promedio aceptado, generando en los trabajadores trastornos de salud, exposición a riesgos laborales y la desmotivación genérica del personal. L. Dolan, García, & Díez (2005)

Inteligencia emocional: Es la capacidad para gestionar y entender nuestras propias emociones de manera correcta y faciliten nuestras relaciones interpersonales en nuestros entornos laborales, desde el cargo o puesto que nos toca ejercer a fin de conseguir nuestras metas y objetivos personales, laborales, superando con éxito los obstáculos laborales y emocionales. Por tanto la gestión de la inteligencia emocional es un buen aliado para afrontar de manera positiva e idónea las consecuencias del síndrome de Burnout. Goleman (1997)

Frustración laboral: Es un fracaso profesional determinado o cuando se ha tenido un desvalance entre las expectativas laborales y la realidad laboral propiamente, este desequilibrio o dicotomía que experimenta el individuo conduce a experiencias insatisfactorias y consecuencias adversas y negativas de índole, sobre todo, emocional que son canalizados a través de conductas de negligencia, ineficiencia, agresión o finalmente el retiro de la empresa. Gonzáles, Moreno, & Garrosa (2005)

Comunicación interpersonal: es el elemento sustantivo dentro de las organizaciones, tiene como objetivo principal aumentar la comprensión y el entendimiento entre los trabajadores de una empresa con el fin de motivar, expresar emociones, informar y controlar la conducta de los miembros de la organización , esto fluirá a contribuir a que cada miembro logre sus objetivos personales y profesionales en beneficio posterior de la organización. Carnegie (2015)

Comportamiento organizacional: La definición de comportamiento organizacional va más allá del análisis o estudio puramente sistémico y funcional, más aún abarca la gestión de un compromiso y fidelidad de sus trabajadores que impulsan un proceso estratégico y cultural. Este concepto surge dentro del ámbito laboral a raíz de la necesidad de una perspectiva de negocio más humano a fin de solucionar problemas y conseguir metas organizacionales, por tanto es una práctica indispensable para mejorar y optimizar la relación de los trabajadores convirtiéndolos en verdaderos equipos organizacionales cohesionados y comprometidos. Lazzati (2008)

III MÉTODO Y MATERIALES.

3.1 Variable de estudio

El síndrome de Burnout.

3.2 Definición conceptual:

El síndrome de Burnout o en su otra denominación, como el síndrome de quemarse por el trabajo, es una respuesta al estrés crónico que padece un individuo cuando los recursos y las estrategias son deficientes y se van anulando paulatinamente. (Gil & Peiró, 1999)

3.2.1 Definición operacional:

El síndrome de Burnout afecta en tres dimensiones particulares; la primera afección es el agotamiento emocional, caracterizado por la pérdida o disminución de las habilidades emocionales; el segundo es la despersonalización, en esta dimensión se desarrollan sentimientos negativos y deshumanizantes hacia las personas; y por último se encuentra la baja realización personal, que no es otra cosa que la predisposición a valorar negativamente su propio trabajo. Gil & Peiró (1999)

3.2.2. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍNDICE/RANGO
Síndrome de Burnout	Es un tipo de estrés que se manifiesta en los trabajadores dentro una organizaciones con la particularidad que prestan servicios a otras personas, caracterizado por tres aspectos principales: agotamiento emocional, despersonalización y la disminución de la realización personal.	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Cansancio físico y emocional. - Agotamiento emocional Frustración en el trabajo.	Bajo: 0 - 18 Medio: 19 -26 Alto: 27 - 54	Cuestionario de Maslachs Burnout Inventory (MBI): Cuestionario conformado por 22 ítems en forma de afirmaciones en función a los sentimientos y actitudes del profesional hacía su labor y sus clientes. Cada uno de los ítems tiene seis (06) opciones de respuestas en una escala de Likert de 0 a 6 puntos según su frecuencia:	Presencia del síndrome: Altas puntuaciones CE y DP y baja en RP. Ausencia del síndrome: Puntuación baja o media en CE y DP y alta en RP
		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> - Insensibilidad con los subalternos. Desinterés por los clientes.	Bajo: 0 - 5 Medio: 6 - 9 Alto: 10 - 30		
		Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en el trabajo - Satisfacción en el trabajo. Eficacia para con las funciones laborales.	Bajo: 33 Medio: 34 - 39 Alto: 40		

3.3 Tipo y diseño de investigación.

En esta investigación se utilizó el diseño básico. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

3.3.1 Nivel de investigación

En la presente investigación se realizó un estudio de enfoque descriptivo, correlacional, explicativo, a fin de recolectar datos que describan las diferentes dimensiones del instrumento de medición. Por tanto se busca conocer la percepción de los trabajadores de una organización sobre el síndrome de Burnout y sus sub escalas o dimensiones. Se pone de relieve que el procedimiento metodológico en recolectar datos fue la aplicación de un instrumento de medición. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Por otra parte Uribe (2015) observa sobre los datos recolectados obtenidos que son una muestra sustantiva tal y cual es en sí mismo, por tanto es una información verdadera y a su vez científica, por que manifiesta tal como se presentan y viven las propias personas dentro de una organización determinada.

La perspectiva del estudio, tiene como finalidad recoger el mayor número de evidencias experimentados por los colaboradores de la organización frente al síndrome de Burnout, al igual que es importante conocer el proceso de recolección de datos de los propios colaboradores y sus propios sentimientos frente al síndrome de Burnout y su forma de actuación como consecuencia. Tenemos en cuenta que existe poca investigación sobre esta variable desde la perspectiva cuantitativa.

3.4 Diseño de Investigación

Se realizó un estudio de diseño no experimental, en vista que no se realizará la manipulación o comparación de variables. Puesto que su objetivo es la observación del fenómeno tal y cual como se observa en su contexto natural a fin de analizarlo a posteriori. (Reyes & Sánchez, 2002)

3.5 Población y muestra de estudio.

3.5.1 Población:

En los estudios de investigación cuantitativas lo que realiza el investigador es escoger una población o seleccionar la muestra y proceder al muestreo probabilístico, teniendo en cuenta como punto fundamental, la representatividad de la población a evaluar. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

La empresa Liderman, The Carlyle Group cuenta con diferentes sedes a nivel nacional, además de tener presencia internacional en dos países de Latinoamérica (Ecuador y Chile), posee un aproximado de 18.000 colaboradores en toda la corporación cuyas edades se estiman entre 18 a 55 años entre sexo masculino y femenino, los servicios de la compañía están orientados a la seguridad patrimonial y resguardo personal.

En vista que el proyecto de investigación se llevó a cabo con personal del área de operaciones que tienen como responsabilidad y funciones supervisar, coordinar y gestionar las operaciones de las diferentes cuentas de la corporación, se eligió demarcar la población en 50 colaboradores, ubicados en la sede de Breña – Lima.

3.5.2 Muestra:

En los estudios de investigación se emplean muestras aleatorias, por tanto significa que los estudiosos se interesan por la calidad de las muestras y se aplican criterios diferentes para seleccionar a los participantes. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

La muestra estuvo conformada por 36 de 50 profesionales de operaciones del Grupo Liderman, The Carlyle Group de la sede de Breña, distribuidos en Lima Metropolitana y la provincia constitucional del Callao, con 30 coordinadores zonales y 06 controladores zonales, debido que algunos de los colaboradores, 02 de ellos se encontraban de vacaciones, 01 con permiso personal, 02 con descanso médico y finalmente 05 no cumplieron con los criterios de inclusión, 04 decidieron no participar de la evaluación.

3.5.3 Muestreo:

Para determinar la muestra se procedió con el muestreo probabilístico de tipo aleatorio porque cada uno de los elementos de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionados en la muestra. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Criterios de inclusión.

- ✓ Tiempo de trabajo mayor a 06 meses.
- ✓ Coordinadores Zonales, Controladores de Calidad.
- ✓ Sexo masculino y femenino.
- ✓ Consentimiento para ingresar al estudio.

Criterios de exclusión.

- ✓ Gerente de Operaciones
- ✓ Sub Gerentes de Operaciones
- ✓ Colaboradores con goce de vacaciones o descanso médico
- ✓ Negativa de participar en el estudio.
- ✓ Tiempo de trabajo menor a 06 meses.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se utilizó la adaptación española de Maslach & Jackson 1981 (Gil & Peiró, 1999),

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos fue la entrevista previa a la aplicación del instrumento, este procedimiento ayuda a introducir a los participantes al proceso de investigación, a fin de corroborar y cruzar información derivada del instrumento de medición realizada. En este mismo sentido se utilizó la técnica científica de la observación, ayudándonos a estar en contacto directo con el fenómeno de investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) Además se contó con la aplicación del instrumento de medición la escala de Maslach & Jackson 1981 (Gil & Peiró, 1999), el cuestionario está conformado por 22 ítems en forma de afirmaciones en función a los sentimientos y actitudes del profesional hacia su labor y sus clientes; finalmente su función es medir el desgaste profesional. Cada

uno de los ítems tiene siete (07) opciones de respuestas en una escala de Likert de 0 a 6 puntos según su frecuencia:

0: Nunca

1: Pocas veces al año o menos

2: Una vez al mes o menos

3: Unas pocas veces al mes o menos

4: Una vez a la semana

5: Pocas veces a la semana

6: Todos los días

Con respecto a las puntuaciones del MBI, se consideran puntuaciones altas las dos primeras sub escalas y bajas en la tercera sub escala que permite diagnosticar el trastorno de Burnout. Altas puntuaciones en las sub escalas de agotamiento emocional y de despersonalización y bajas puntuaciones en la sub escala de logros personales diagnostican un alto grado de Burnout. Puntuaciones medias entre las tres sub escalas, diagnostican un grado medio de Burnout. La presencia de bajas puntuaciones en las sub escalas de agotamiento emocional y despersonalización, y de altas puntuaciones en la de logros personales son señal de un bajo grado de Burnout. Los valores obtenidos fueron comparados con los valores de referencia de estudios desarrollados sobre el síndrome de Burnout (Gil Monte & Peiró, 1999)

3.6.2 Instrumento de recolección de datos

Se aplicó como instrumento de recolección de datos para el presente proyecto el cuestionario diagnóstico del síndrome de Burnout: el Maslach Burnout Inventory (MBI), creado por Christina Maslach & Susana Jackson 1981-1986 (Mansilla, 2012) para el diagnóstico y medición de tres dimensiones del síndrome:

- Cansancio emocional (CE)
- Despersonalización (DP)
- Realización Personal (RP)

El inventario de Burnout de Maslach (MBI), tiene una alta consistencia y seguridad así como la fiabilidad del 90% aprox. La evaluación proporcionada fue realizada por personal de operaciones de la empresa LIDERMAN, de manera espontánea, voluntaria y anónima. El propósito de aplicar este cuestionario es medir el grado e intensidad con que se sufre el Burnout.

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

La validez del instrumento de Burnout de Maslach (MBI) ha sido aplicada en innumerables investigaciones, ha demostrado una alta consistencia interna, por tanto se considera válido para futuras aplicaciones

Por su parte Arias y Núñez (2014) validaron el instrumento en supervisores de seguridad industrial de Arequipa a través del inventario de Burnout de Maslach en su versión genérica validado por Gil Monte y Peiró. (Arias Gallegos & Núñez Cohello, 2014) Consta de 22 ítems en una escala de Likert con una valoración de 6 a 0. Los resultados arrojados en la dimensión de agotamiento emocional 58% bajo, 19% moderado, 22.4% alto; en la dimensión de despersonalización 51.7% bajo, 24.1% moderado, 24.1% alto; finalmente en la dimensión de baja realización personal 46.6% bajo, 22.4% medio, 31% nivel alto.

En correspondencia a los diferentes estudios se detalla el expediente de validación de nuestro instrumento de medición utilizado en el actual proyecto de tesis (ver anexo 6)

Confiabilidad

Los resultados obtenidos en diferentes estudios, con el instrumento del Inventario Burnout de Maslach (MBI) han demostrado una alta solidez de confiabilidad

En el Perú Arias y Núñez (Arias Gallegos & Núñez Cohello, 2014) evaluaron a 58 supervisores de seguridad industrial. Los estudios y mediciones a fin de medir la confiabilidad del inventario de Burnout mediante el índice de Alpha Cronbach, arrojaron un valor de 0.717 el cual nos indica resultados confiables.

En el caso del presente estudio de investigación La confiabilidad del instrumento del inventario de Burnout se realizó a través del Alpha Cronbach, obteniendo una confiabilidad de 0.66 (ver documento completo anexo 3)

Tabla 1. Fiabilidad de los Ítems

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,660	22

3.8 Métodos de análisis de datos.

La información recogida será procesada en el programa SPSS VERSIÓN 2.0. La presentación de datos se realizará a través de cuadros estadísticos y gráficos, determinados en porcentajes.

Terminado el procesamiento de datos se procedió a realizar el análisis de confiabilidad global y de los sub factores, mediante el método de Alpha Cronbach.

- 0.60 – 0.70 Límite inferior de aceptabilidad
- 0.80 Se considera satisfactorio
- 0.90 Se considera muy satisfactorio

Así los datos se presentaran en tablas y gráficos para una mejor visualización y comprensión, para finalmente discutir los resultados del proyecto desarrollado.

3.9 Desarrollo de la propuesta de valor.

La propuesta de valor del estudio de investigación realizado, permitirá desarrollar estrategias de prevención que permitirán identificar rasgos y características estresantes, especialmente en organizaciones dedicadas al rubro de la seguridad y la protección personal, donde poco se ha podido investigar, teniendo en cuenta que es un sector con vulnerabilidad al estrés laboral por su condición y formas. Así mismo por ser la primera vez que se realiza un estudio del trastorno del síndrome de Burnout en esta compañía, servirá como base y punto de partida para próximos estudios posteriores relacionados al clima laboral y organizacional. Los resultados serán en beneficio del área de operaciones de la compañía, cuyos resultados se darán a conocer al área de SSOMA y GTH para la posterior

aplicación de estrategias que fomenten la prevención de los niveles de estrés y del síndrome propiamente. Por tanto se propondrá

- ✓ Realizar un plan de mejora con talleres mensuales de manejo de estrés y gestión de emociones.
- ✓ Realizar programas diarios vía online con ejercicios y recursos a fin mejorar los niveles de estrés y las habilidades sociales en momentos de conflicto, visualizados desde sus Smartfond.
- ✓ Coordinar programar recreativos, con los familiares de los colaboradores a fin de mejorar la calidad de vida y compromiso a través de sus familias y la propia organización.
- ✓ Organizar programas de prevención e intervención a fin de desarrollar destrezas y capacidades de gestión de emociones y control de impulsos con el objeto de reducir los niveles del síndrome de Burnout.
- ✓ Promover el desarrollo de talleres que aborden y trabajen técnicas de relajación y habilidades sociales e interpersonales, así como momentos de camaradería fuera de trabajo, con el objetivo de generar un mejor clima laboral.
- ✓ Analizar y considerar la percepción de sentimientos negativos, insensibles y de apatía que nos orienten a realizar planes de acción, con el objeto de mejorar la calidad y desempeño del personal.
- ✓ Diseñar lineamientos a fin de favorecer la línea de carrera, el desarrollo profesional y la capacitación de los colaboradores, con el objetivo de generar la eficacia y logros dentro del trabajo.

3.10 Aspectos deontológicos

Se pondrá en conocimiento y se explicará al personal de operaciones el funcionamiento y objetivo de la investigación, así como su consentimiento para la aplicación del instrumento de medición, El uso del instrumento de medición fue realizado, cuidando la privacidad de cada profesional a fin de mantener el principio de discrecionalidad. Previo a la ejecución del cuestionario se coordinó y se solicitó la autorización de la Gerencia Corporativa de GTH a fin de seguir los canales formales para la ejecución del mismo.

IV. RESULTADOS.

4.1 Resultados

Tabla 1

Dimensión agotamiento emocional

Niveles	N	%
Nivel bajo	1	2,8
Nivel medio	5	13,9
Nivel alto	30	83,3

Nota: N=36

En la tabla 1 apreciamos en la dimensión de agotamiento emocional 1 coordinador de operaciones en el nivel bajo de la escala, 5 se ubican en el nivel medio de la escala y 30 en el nivel alto. Apreciándose índices altos de cansancio emocional en los coordinadores de operaciones de la compañía.

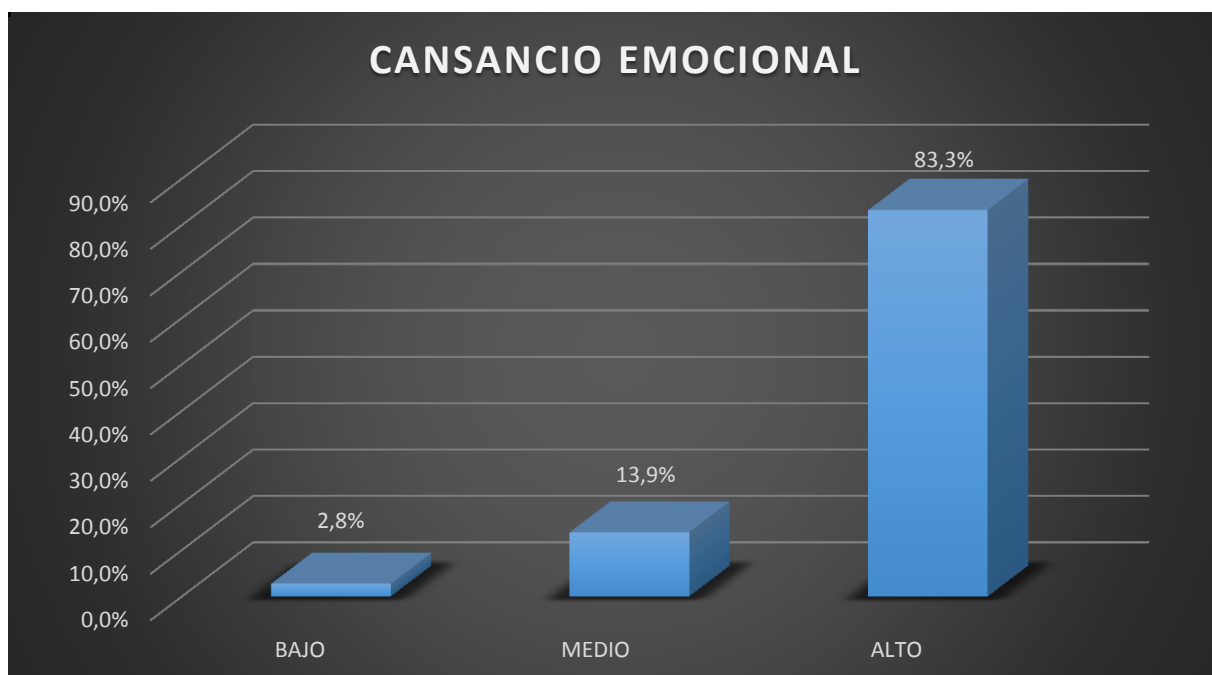


Figura 1. Niveles de agotamiento emocional

En la figura 1 se puede observar que el 83,3 % de la población se encuentra afectada por el agotamiento emocional.

Tabla 2

Dimensión despersonalización

Niveles	N	%
Nivel bajo	1	2,8
Nivel medio	6	16,7
Nivel alto	29	80,6

Nota: N=36

En la tabla 2 apreciamos en la dimensión despersonalización, 1 coordinador de operaciones en el nivel bajo de la escala, 6 se ubican en el nivel medio de la escala y 29 en el nivel alto. Apreciándose índices altos de despersonalización y actitudes negativas y de despreocupación por el trabajo, en los coordinadores de operaciones de la compañía.

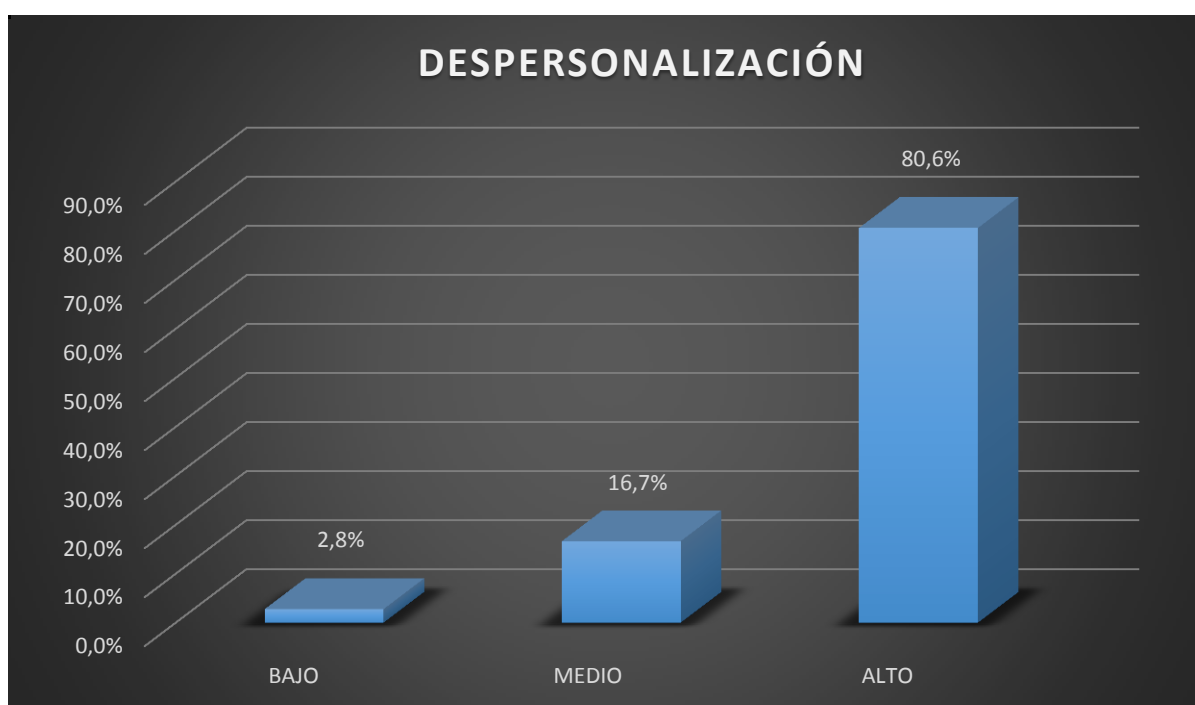


Figura 2. Niveles despersonalización

En la siguiente figura se manifiesta a un 80% de la población evaluada con altos niveles de despersonalización.

Tabla 3

Dimensión baja realización personal

Niveles	N	%
Nivel bajo	31	86,1
Nivel medio	4	11,1
Nivel alto	1	2,8

Nota: N=36

En la tabla 3 apreciamos en la dimensión de baja realización personal, 31 coordinador de operaciones en el nivel bajo de la escala, 4 se ubican en el nivel medio de la escala y 1 en el nivel alto. Demostrando que existe una falta motivación para la realización personal, en los coordinadores de operaciones de la compañía.

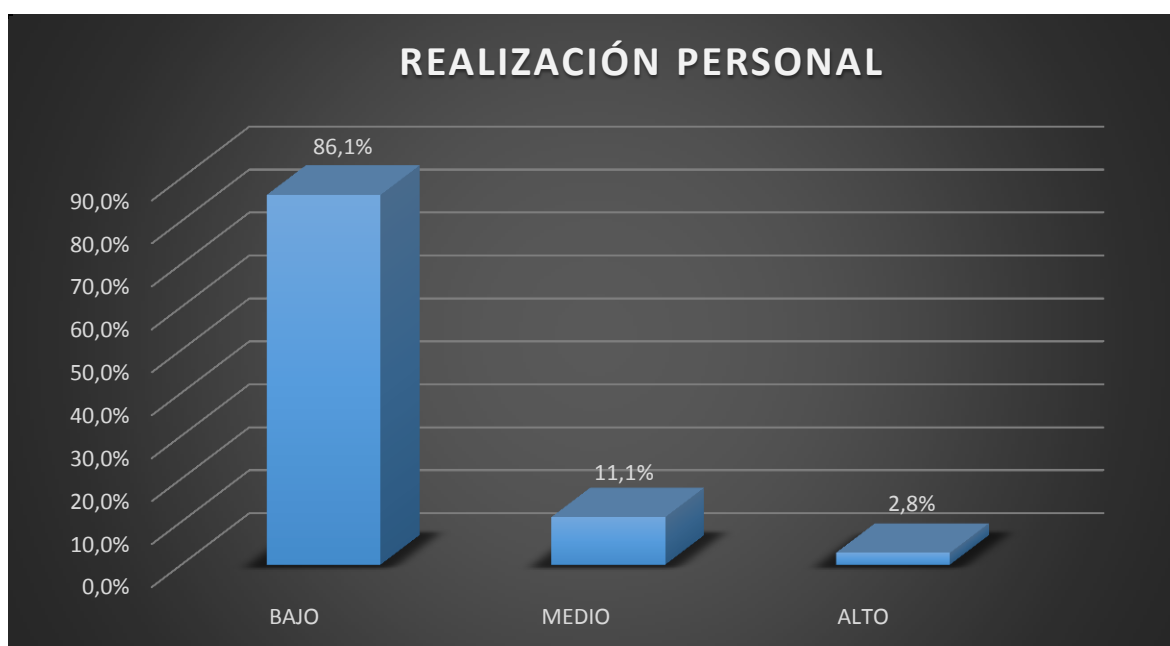


Figura 3. Niveles de baja realización personal

Se observa que en un 86,1% de la población evaluada posee niveles bajos de realización personal.

Tabla 4

Presencia del síndrome de Burnout

Dimensión baja realización personal

Burnout	N	%
Presenta Burnout	25	69,4
No presenta Burnout	11	30,6

Nota: N=36

De la población de coordinadores de operaciones de la empresa Liderman 25 desarrollan el síndrome propiamente y 11 estarían en riesgo de desarrollar el síndrome de Burnout.

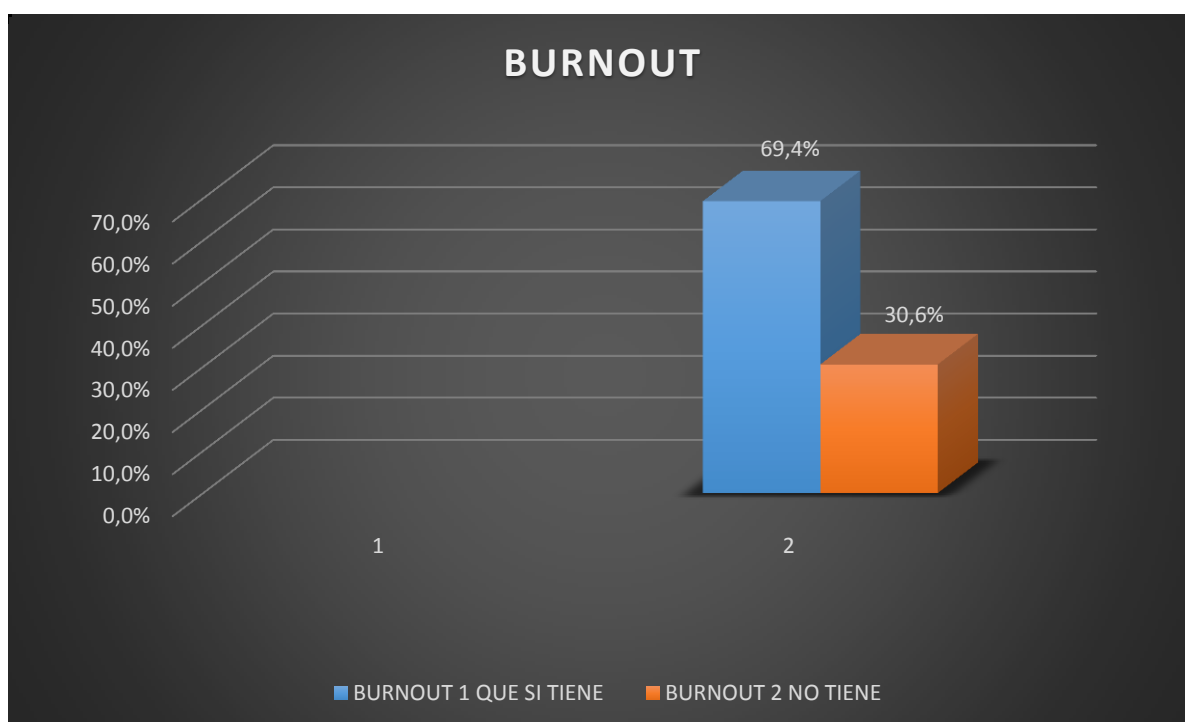


Figura 4. Presencia del síndrome de Burnout

La figura 4 se puede observar claramente que el 69% de la población desarrolla en la actualidad el síndrome de Burnout, mientras que el 30,6% esta propenso a desarrollar el síndrome.

Tabla 5

Niveles de la dimensión agotamiento emocional según edad de los coordinadores

Edad	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
30-40	0	0,0	3	18,8	13	81,2	16	100
42-49	0	0,0	1	9,1	10	90,9	11	100
50-63	1	11,1	1	11,1	7	77,8	9	100

N=36

En el siguiente gráfico podemos observar que existe un índice considerable de coordinadores en el nivel alto, lo que explicitaría que se encuentran proclives a presentar el síndrome de Burnout.

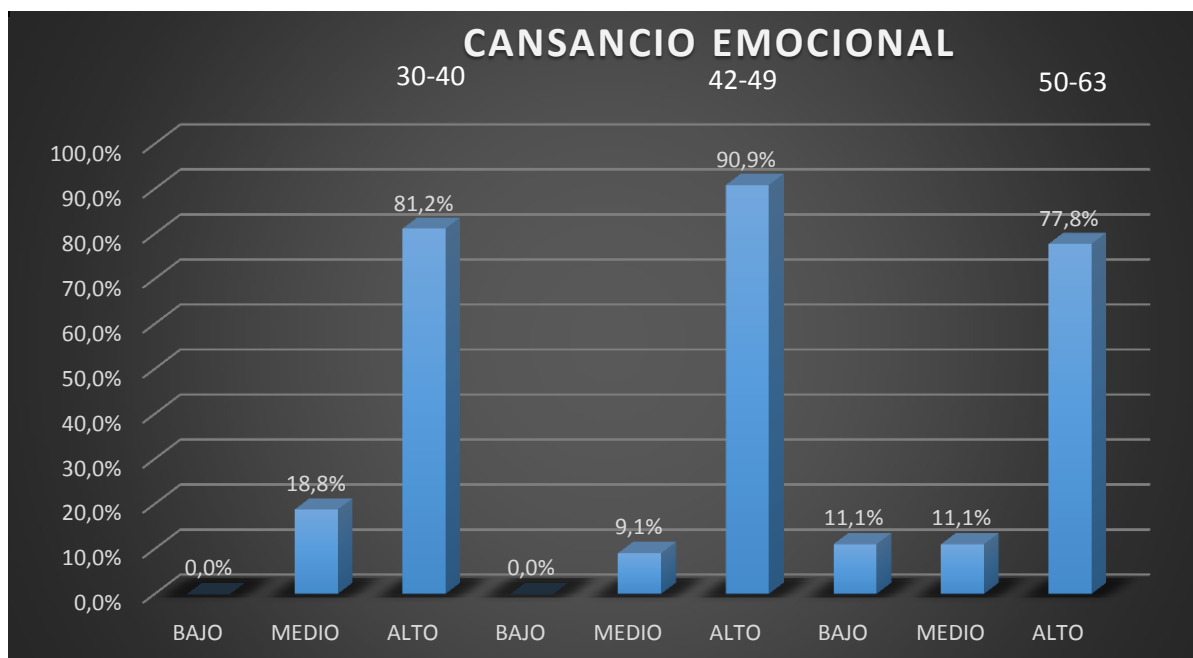


Figura 5. Agotamiento emocional según edades

En la figura 5 podemos apreciar que los coordinadores que se encuentran en la media de los dos extremos, son los que tienen niveles altos de cansancio emocional.

Tabla 6

Niveles de la dimensión despersonalización según edad de los coordinadores

Despersonalización	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Edad								
30-40	1	6,3	3	18,7	12	75,0	16	100
42-49	0	0,0	2	18,1	9	81,9	11	100
50-63	0	0,0	1	11,1	8	88,9	9	100

N=36

En el siguiente gráfico podemos observar como resultado, que existe un índice considerable de coordinadores en el nivel alto.

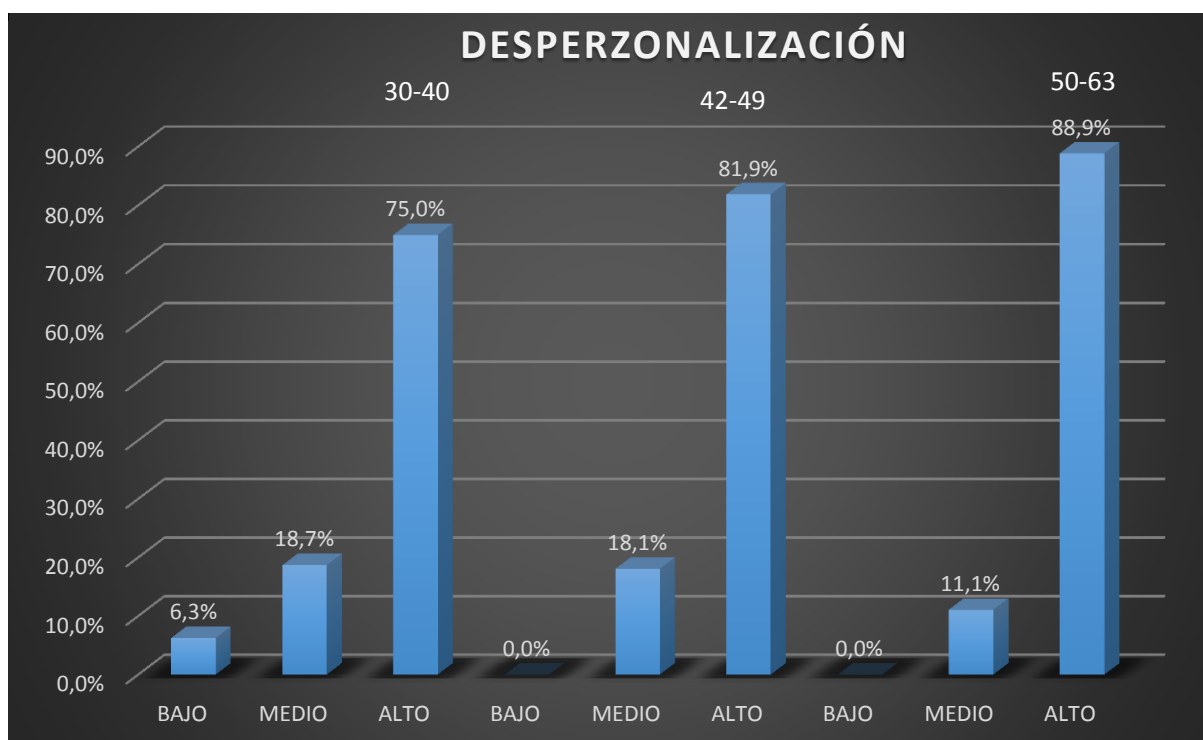


Figura 6. Despersonalización según edades

En la figura 6 nos muestra que los coordinadores de la empresa Liderman en relación a sus edades y la dimensión de despersonalización no se manifiestan diferencias resaltantes, más cabe precisar con los diferentes grupos de edades presentan niveles bajos en esta dimensión.

Tabla 7

Niveles de la dimensión realización personal edad de los coordinadores

Realización Personal	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Edad								
30-40	15	94,0	1	6,0	0	00,0	16	100
42-49	9	82,0	2	18,0	0	00,0	11	100
50-63	7	78,0	1	11,0	1	11,0	9	100

N=36

En la siguiente tabla podemos observar que existe un índice considerable de coordinadores con niveles bajos en la dimensión de realización personal, definiendo aún más las probabilidades de desarrollar el síndrome de burnout.

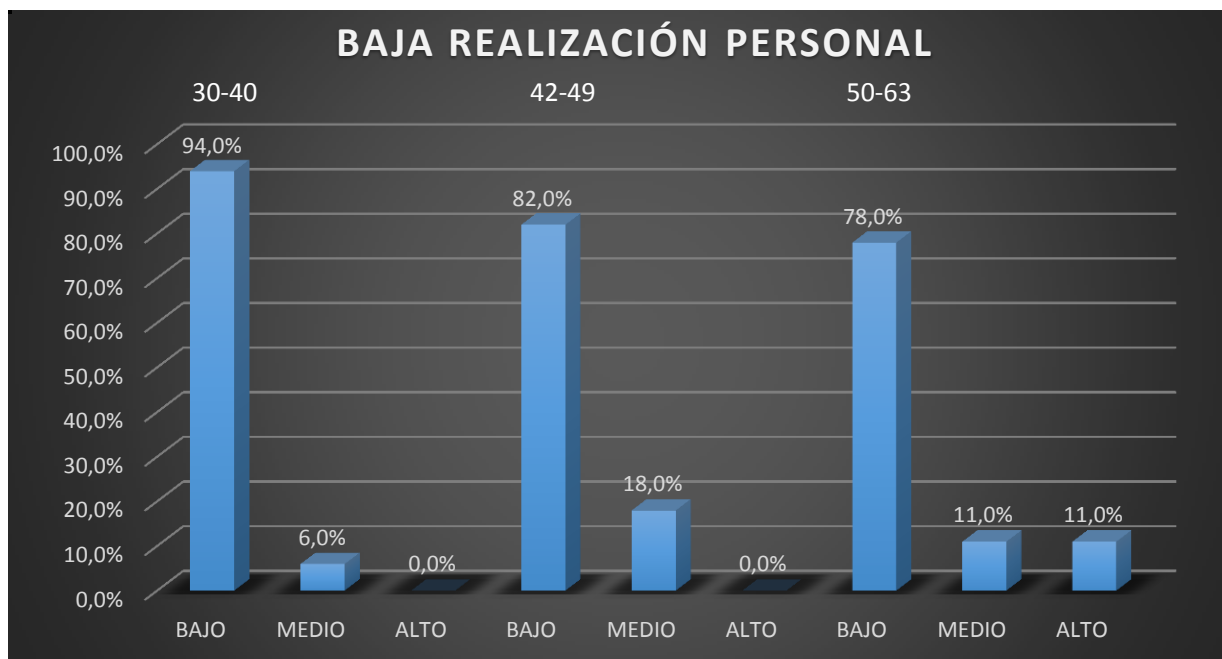


Figura 7. Realización personal según edades

En la presente figura podemos observar que los coordinadores de menor edad es la población que se ubica con niveles bajos en la dimensión de realización personal.

V. DISCUSIÓN

5.1 Análisis de discusión de resultados

Con el objetivo de dilucidar con los resultados obtenidos se ha propuesto examinar y fundamentar los resultados logrados.

A fin de concretar la intención de nuestra investigación se solicitó la autorización del Gerente Corporativo de Recursos Humanos (Perú, Ecuador y Chile) para el desarrollo y el proceso del levantamiento de la información y la aplicación del instrumento, con el objetivo de medir nuestra variable (síndrome de Burnout). Posteriormente se convocó a una reunión general a los controladores de calidad y coordinadores de operaciones a fin de informar y explicar el propósito de la investigación, los lineamientos y procedimiento de la aplicación del instrumento de medición. Superado este paso, se aplicó la prueba a 36 colaboradores del área de operaciones de un total de 50 coordinadores, 04 de ellos decidieron retirarse del auditorio frente a la negativa de desarrollar la prueba de medición y 10 trabajadores no cumplieron con los criterios de inclusión. Las edades de los trabajadores evaluados fluctúan en su mayoría entre los 30 y 40 años con un 44,4% seguido del grupo de 42 y 49 años con un 30,6% y finalmente los colaboradores con edades entre los 50 y 63 años con un 25%.

Al verificar la participación del personal de operaciones se pudo observar la respuesta masiva de los trabajadores que permitió realizar una evaluación fiable y acorde a lo propuesto. La realidad evaluada revela que existe niveles considerables de Burnout con un 69,4% en su población general de coordinadores de la empresa Liderman-2017 destinado El personal de operaciones de la corporación Liderman, demostrando de este modo que en esta área de operaciones las características personales y los elementos estresores se han conjugado para lograr la afectación en sus puestos y cargos de trabajo; podría explicarse por las condiciones de afrontar la situaciones de presión, estrés y otros.

En este mismo sentido (Gil, & Peiró, 1999) revelaron que en toda organización están presentes elementos estresores que predisponen a la presencia del

síndrome, sin embargo, el grado y nivel con que se desarrolla se condiciona al afrontamiento con que el trabajador lo asume.

Esta situación puede explicarse por la cantidad y tipos de factores estresantes, es decir, que los trabajadores podrían hallarse más expuestos a factores estresantes, por tanto en su cotidiano laboral perciben mayor estrés laboral que a su vez exige mayor esfuerzo mental y físico.

Apoyados en la explicación de Martínez, (2010) se puede mencionar que el cansancio emocional generado por la exposición constante a estos elementos y características de trabajo hacen que la tendencia a la despersonalización se resalte en estos trabajadores como consecuencia de afrontar el contexto estresante, ya que se encuentra en constante presión laboral en ambas direcciones (empleador-cliente) con jornadas laborales, en algunos casos, de hasta 12 horas a más, lo que los ubica en una condición laboral altamente crítica, siendo unos de los motivos por el cual se esgrime el desarrollo de esta investigación.

En el presente desarrollo de la investigación se optó por usar la prueba del inventario Burnout de Maslach (MBI) que ha demostrado alta solidez en su validez y confiabilidad. (Ayala, Aronson, & Kafry, 1981)

El objetivo del trabajo de investigación fue determinar el nivel de síndrome de Burnout en el personal de operaciones de la empresa Liderman, el resultado de la evaluación arroja niveles altos en el síndrome de Burnout con 69,4%. En la investigación de Arias y Núñez (2014) arroja que un 87,9% tiene niveles moderados del síndrome de Burnout; mientras que los estudios realizados por Cáceres (2006) nos arroja que un 59% de la población sufre de niveles altos de Burnout.

En la dimensión de agotamiento emocional con un 2,8% en el nivel bajo de esta primera dimensión, en el nivel medio un 13,9% y un considerable 83,3% de colaboradores presenta niveles altos de agotamiento emocional, a diferencia de los resultados de la investigación de Arias y Núñez (2014) un 58,6% tiene niveles bajos en la dimensión de agotamiento emocional 19% un nivel medio o moderado y 22,4% se ubica en un nivel alto de agotamiento emocional; ellos realizaron un

estudio del síndrome de burnout en supervisores de seguridad industrial de Arequipa, en el caso de los estudios realizados por Cáceres (2006) a personal sanitario militar destinados en unidades, centros y organismos de la comunidad de Madrid, el 39% de su población presenta niveles altos de cansancio emocional. Pese a los resultados adversos y diferentes, se aprecia en ambas investigaciones que la dimensión de agotamiento emocional está presente de manera considerable en los colaboradores de operaciones y seguridad. En el contraste con los resultados y la percepción física mostrada por los coordinadores y controladores operativos no se condice con lo manifestado y mostrado por la población evaluada, quienes declararon abiertamente su eficacia y motivación frente a las demandas laborales, así como su entusiasmo por su entorno laboral. Por tanto las respuestas vertidas en el instrumento de medición expresa el verdadero sentir e impresión de los colaboradores fuera de la mirada vigilante de superiores y responsables, traduciéndose este fenómeno en la sinceridad de su intimidad y anonimato que le garantiza el desarrollo y proceso de la evaluación. Sumar a este diagnóstico y resultados el contexto de incertidumbre por el cual atraviesa la compañía con la adquisición del 80% de acciones de un nuevo grupo corporativo y por ende con nuevos directivos y responsables que administran la compañía y evalúan la gestión de los empleados en general.

Con respecto de la dimensión de despersonalización se evaluó que el 2,8% de colaboradores se encuentra en el nivel bajo, en el nivel medio 16,7% y con un 80,6% revela que tienes niveles altos de despersonalización, poniéndose de manifiesto actitudes negativas y de frialdad para con su entorno laboral, además de sumar con esta dimensión en la configuración del síndrome. Los estudios de Arias y Núñez (2014) arroja un 51,7% con niveles bajos y un 24,1% niveles moderados, finalmente con un 24,1% niveles altos de despersonalización, mientras tanto el trabajo de investigación de Cáceres (2006) se proyecta 35% cuenta con niveles altos de despersonalización. En consecuencia se muestra mayor incidencia en el nivel alto de esta dimensión a diferencia de los resultados de la investigación utilizada, motivo de comparación y análisis; frente a los resultados de nuestra investigación en esta dimensión en particular, se puede evidenciar algunas variables que conllevan al resultado descrito, como son las

demandas y exigencias del excesivo personal a su cargo, la falta de apoyo y respaldo de los Sub Gerentes de operaciones en la solución de problemas y medidas alternativas de solución, aunado las horas excesivas (más de 12 horas) que realizan en el trabajo de campo cumpliendo funciones de supervisión, logística, administrativa y de calidad del servicio con el cliente.

En la dimensión de baja realización personal la evaluación es opuesta en consideración con las dos primeras dimensiones, es decir que niveles altos hacen referencia a resultados positivos y los niveles bajos establecen resultados negativos. Se apreció que el 2,8% de la población presenta niveles altos y el 11,1% se encuentra en el nivel medio, en tanto que un 86,1% se ubican en el nivel bajo; un resultado bastante desalentador para los responsables de la compañía que induce a tomar medidas de control en los colaboradores que padecen el síndrome. Estos resultados se contrastan con los estudios de Arias y Núñez (2014) donde se observa un 31% con niveles bajos en baja realización personal y un 22,4% se considera en nivel moderado y un 46,6% con nivel alto, compartiendo un gran porcentaje de la población en ambos estudios niveles altos en referencia a esta última dimensión, por consiguiente el trabajo de investigación de Cáceres (2006) se proyecta 35% cuenta con niveles altos de baja realización personal.

Con respecto a los resultados de edades de los coordinadores operativos y su relación con el síndrome de Burnout se puede observar que en la dimensión de cansancio emocional el índice es alto con un 90,9% en los colaboradores que oscilan entre los 42 y 49 años, a diferencia de la dimensión de despersonalización que se ubica el nivel alto entre las edades de 50 y 63 años con un 88.9%, en tanto la dimensión de baja realización personal se aprecia un 94,0% de nivel alto en los colaboradores de 30 a 40 años en sintonía con los resultados de Arias y Núñez (2014) también son los colaboradores de menor edad que presentan más baja realización personal, en el caso final de los resultados de Cáceres (2006) los afectos fluctúan entre las edades de 35 años con 5 años de antigüedad en la institución.

VI. CONCLUSIÓN

6.1 Conclusión

Por los resultados obtenidos en la investigación desarrollada y en relación con los objetivos propuestos en la presente investigación, se consideran las siguientes conclusiones:

En consonancia con el objetivo general y los resultados generales obtenidos, los coordinadores de operaciones de la empresa Liderman presentan el síndrome de Burnout en un nivel alto, es así que el 69.4% de la población desarrolla en la actualidad el síndrome de Burnout, mientras que el 30,6% esta propenso a desarrollar el síndrome.

En la dimensión de agotamiento emocional, los coordinadores de operaciones de la empresa Liderman, se hallan en gran porcentaje de su población en el nivel alto de puntuación, lo que define la presencia del síndrome de Burnout.

En la dimensión de despersonalización, los coordinadores de operaciones de la empresa Liderman, se hallan en gran porcentaje de su población en el nivel alto de puntuación, lo que configura presencia del síndrome de Burnout.

En la dimensión de baja realización personal, los coordinadores de operaciones de la empresa Liderman, se hallan en gran porcentaje de su población en el nivel alto de puntuación, lo que define la presencia del síndrome de Burnout.

VII RECOMENDACIONES

7.1 Recomendaciones

A las autoridades del área de Gestión y Talento Humano de la corporación, quienes tienen la delicada responsabilidad de fomentar un óptimo y saludable clima laboral en la organización.

- Organizar programas de prevención e intervención a fin de desarrollar destrezas y capacidades de gestión de emociones y control de impulsos con el objeto de reducir los niveles del síndrome de Burnout. Tema a desarrollar: “Liberación de emociones con asertividad”
- Promover el desarrollo de talleres que aborden y trabajen técnicas de relajación y habilidades sociales e interpersonales, así como momentos de camaradería y fuera de trabajo, con el objetivo de generar un mejor clima laboral de cara a afrontar el cansancio emocional. Tema a desarrollar: “Técnicas de respiración y relajación del sistema nervioso en ámbitos organizacionales”.
- Analizar y considerar la percepción de sentimientos negativos, insensibles y de apatía que nos orienten a realizar planes de acción contra la despersonalización, a fin de mejorar la calidad de desempeño de manera individual y grupal. Tema a desarrollar: Terapia grupal, “reconociendo y abordando la ansiedad laboral”.
- Diseñar lineamientos a fin de favorecer la línea de carrera, el desarrollo profesional y la capacitación de los colaboradores, con el objetivo de generar la eficacia y logros dentro del trabajo; en este sentido se fortalecerá el programa “crecimiento profesional” a fin de generar confianza, compromiso y orgullo por su compañía, con bonos, ascensos, capacitación técnica, como medida urgente de enfrentar la falta de realización personal en los coordinadores de la compañía.

BIBLIOGRAFÍA

- Fidalgo , M. (2009). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o*.
Obtenido de Ministerio de trabajo y asuntos sociales España:
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/
NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf)
- Acuña, S., & Bruschi, M. (21 de 03 de 2013). *SCRIBD*. Recuperado el 21 de 08 de 2017, de <https://es.scribd.com/document/179850108/Sindrome-de-Bournot>
- Aguilar, M. (11 de 01 de 2017). *Universidad Autonoma del Estado de Mexico, Repositorio Institucional*. Recuperado el 15 de 09 de 2017, de <http://hdl.handle.net/20.500.11799/65869>
- Alvares, L., & Rodriguez, M. (21 de 10 de 2016). *Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego*. Recuperado el 01 de 10 de 2017, de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1990>
- Arias, W., & Núñez, A. (2014). Síndrome de Burnout en Supervisores de Seguridad Industrial de Arequipa. *Revista de la facultad de Ingeniería Industrial*, 17-25.
- Ayala, P., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: From Tedium to Personal Growth*. New York: Free Press.
- Benavente, M., & Quevedo, M. (2013). *Síndrome de desgaste profesional ó burnout*. España: Académica Española.
- Bernal, J., Martinez , G.; & Pereira, D. (Abril de 2016). *Repositorio Centroamericano SIIDCA*. Recuperado el 18 de Agosto de 2017, de <http://ri.ues.edu.sv/11864/1/14102987.pdf>
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El Síndrome de Burnout: ¿ Que es y cómo superarlo?* Barcelona: Grupo Planeta.
- Caceres, G. G. (24 de 11 de 2006). *Universidad Complutense de Madrid*. Recuperado el 03 de 09 de 2017, de <http://eprints.ucm.es/8070/>
- Carnegie, D. (2015). *Moobing Acoso Psicológico en el trabajo*. España: Ediciones Obelisco S.L.
- Cotito, J. A. (2016). *Universidad Ricardo Palma*. Recuperado el 08 de 10 de 2017, de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/500>

- Esteras, J., Chorot, P., & Sandin, B. (2014). PREDICCIÓN DEL BURNOUT EN LOS DOCENTES:. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 79-92.
- Gil, P., & Peiró, J. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicotema*, 679-689.
- Goleman, D. (1997). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires : Puresa S.A.
- González, J., Moreno, B., & Garrosa, E. (2005). *Carga Mental y Fatiga Laboral*. Madrid: Edicione Pirámide.
- Gonzales, M., & Soto, C. A. (2010). *Repositorio Académico de la Universidad de Chile*. Recuperado el 09 de 10 de 2017, de <http://www.repositorio.uchile.cl/handle/2250/117512>
- Gutierrez, M., Atienza, M., & García, R. (2015). *Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis* . España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Hernández, r., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Jamilton, F. (2016). *El modelo Burnout, engagement en enfermos: el factor protector de la resiliencia*. Salamanca: Ediciones Universidad Salamanca.
- Dolan, S., García, S., & Díez, M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Madrid: GAAP Editorial, S.L.
- Larico, L. (03 de 06 de 2016). *Universidad Peruana Unión*. Recuperado el 11 de 09 de 2017, de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/197>
- Lazzati, S. (2008). *El cambio del comportamiento en el trabajo*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Maglio, F., Blajeroff, N., & Dabas, D. (2007). *Clínica del Síndrome de Burnout*. Argentina: Ediciones UNL.
- Mansilla, F. (2012). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. España: Editorial Académica Española.
- Mártinez, A. (12 de Setiembre de 2010). *EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN*. Obtenido de Vivat Academia : <http://webs.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- Mera, D; & More, E. (01 de 06 de 2014). *USAT REPOSITORIO DE TESIS*. Recuperado el 13 de 10 de 2017, de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/343>

- Myers, D. (2011). *Psicología*. Madrid : Editorial Médica Panamericana .
- Ocampo, M. (2007). *COMUNICACIÓN EMPRESARIAL*. Bogota: Universidad de la Sabana.
- Ortega, M. (2015). *CYBERTESIS UNMSM*. Recuperado el 29 de 09 de 2017, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4031>
- Pajuelo , I. (2016). *CYBERTESIS UNMSN*. Recuperado el 12 de 09 de 2017, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4980>
- Paredes G., & Sanabria, P. (2008). Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales. *Revista MED*, 25-32.
- Pérez, N., & Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*. Obtenido de Unap: <http://repositorio.unapikitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>
- Pinto, D., & Gaspar, E (2016). Síndrome de estrés laboral crónico por el trabajo (burnout) en los profesionales de la educación física brasileños. *Revista de Psicología del Deporte*, 253-260.
- Reyes, C., & Sánchez, H. (2002). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Rothlin, P., & Werder, P. (2009). *El nuevo síndrome Laboral Boreout*. España: Libertduplex S.L.U.
- Saavedra, C (2017). *CYBERTESIS UNMSM*. Recuperado el 18 de 09 de 2017, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5903>
- Serrano, F., Salguero , J., Ayala, J., Garcia , M., Meza C., & Mejia, C. (2016). Síndrome de Burnout en estudiantes de seis facultades de medicina de Colombia, 2016-1: estudio multicéntrico. *CIMEL*, 29-34.
- Soto, R. G., & Valdivia, N. R. (2012). *Repositorio Universidad San Ignacio de Loyola*. Recuperado el 24 de 10 de 2017, de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/123456789/1330>
- Uribe, J. F. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional*. Mexico: Editorial El Manual Moderno S.A.

Valiente, A. J. (2009). *REPOSITORIO DIGITAL UNC*. Recuperado el 28 de 09 de 2017, de <http://hdl.handle.net/11086/232>

Vasquez, V. K. (2015). *REPOSITORIO ACADEMICO UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES*. Recuperado el 13 de 10 de 2017, de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2115>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
<p>Problema Principal: ¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout en el personal de operaciones de la empresa Liderman en la sede de breña en los periodos de agosto - setiembre 2017?</p>	<p>Objetivo General: Determinar el nivel de síndrome de Burnout en personal de operaciones de la empresa Liderman sede breña 2017.</p>	<p>Debido que el diseño de la investigación fue descriptivo no hubo necesidad de formular una hipótesis, ya que esta no se sometería a prueba alguna (verificación de hipótesis), como si sucedería en un estudio de carácter analítico</p>	<p>Síndrome de Burnout</p>	<p>Agotamiento emocional</p>	<p>- Cansancio físico y emocional. -Agotamiento emocional -Frustración en el trabajo</p>	<p>Bajo: 0 - 18 Medio: 19 -26 Alto: 27 – 54</p>	<p>Cuestionario de Maslachs Burnout Inventory (MBI): Cuestionario conformado por 22 ítems en forma de afirmaciones en función a los sentimientos y actitudes del profesional hacia su labor y sus clientes Cada uno de los ítems tiene seis (06) opciones de respuestas en una escala de Likert de 0 a 6 puntos según su frecuencia:</p>	<p>Tipo de Investigación: En la presente investigación se utilizó el diseño descriptivo simple. Diseño de Investigación: Se realizó un estudio de diseño no experimental.</p>
	<p>Objetivo Especifico 1. Determinar el nivel de agotamiento emocional en personal de operaciones de la empresa Liderman sede Breña 2017.</p>			<p>Despersonalización</p>	<p>-Insensibilidad con los subalternos. -Desinterés por los clientes</p>	<p>Bajo: 0 - 5 Medio: 6 - 9 Alto: 10 – 30</p>		
	<p>Objetivo Especifico 2. Determinar el nivel de despersonalización en personal de operaciones de la empresa Liderman sede Breña 2017.</p>			<p>Realización Personal</p>	<p>-Confianza en el trabajo -Satisfacción en el trabajo. -Eficacia para con las funciones laborales</p>	<p>Bajo: 33 Medio: 34 - 39 Alto: 40</p>		
	<p>Objetivo Especifico 3. Determinar el nivel de baja realización personal en personal de operaciones de la empresa Liderman sede Breña 2017</p>							

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO	VALOR
Síndrome de Burnout	Es un tipo de estrés que se manifiesta en los trabajadores dentro una organizaciones con la particularidad que prestan servicios a otras personas, caracterizado por tres aspectos principales: agotamiento emocional, despersonalización y la disminución de la realización personal.	Agotamiento emocional	- Cansancio físico y emocional. -Agotamiento emocional -Frustración en el trabajo	Bajo: 0 - 18 Medio: 19 -26 Alto: 27 - 54	Cuestionario de Maslachs Burnout Inventory (MBI): Cuestionario conformado por 22 ítems en forma de afirmaciones en función a los sentimientos y actitudes del profesional hacía su labor y sus clientes Cada uno de los ítems tiene seis (06) opciones de respuestas en una escala de Likert de 0 a 6 puntos según su frecuencia:	Presencia del síndrome: Altas puntuaciones CE y DP y baja en RP. Ausencia del síndrome: Puntuación baja o media en CE y DP y alta en RP
		Despersonalización	-Insensibilidad con los subalternos. -Desinterés por los clientes	Bajo: 0 - 5 Medio: 6 - 9 Alto: 10 - 30		
		Realización Personal	-Confianza en el trabajo -Satisfacción en el trabajo. -Eficacia para con las funciones laborales	Bajo: 33 Medio: 34 - 39 Alto: 40		

Anexo 3: Análisis de la confiabilidad del instrumento global y subfactores – Alpha Cronbach

El análisis de confiabilidad revela si la prueba y los subfactores tienen una adecuada consistencia interna, esto es, si los ítems o indicadores de la escala están midiendo las mismas construcciones y por ello están altamente correlacionadas. La confiabilidad global del instrumento se calcula mediante el método alfa de Cronbach, siendo este el método más utilizado. Si el valor del alfa de Cronbach se encuentra entre 0.60 a 0.70, se considera como en el límite inferior de la aceptabilidad, y un índice de 0.80 se considera satisfactorio, mientras que índices de 0.90 se consideran muy satisfactorios.

El índice de confiabilidad de la prueba global el alfa de Cronbach 0.66 y se considera en el límite inferior de aceptabilidad. Esto podría mejorarse en algo si se elimina el Ítem 21 y el alfa de Cronbach sería de 0.68 como se observa en la tabla de Correlación ítem-test y confiabilidad global si un ítem es eliminado.

Tabla 1. Fiabilidad de los Ítems

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,660	22

Tabla 2. Correlación ítem-test y confiabilidad global si un ítem es eliminado.

	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	0.11	0.66
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	0.35	0.64
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	0.05	0.67
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	0.18	0.65
5. Siento que estoy tratando a algunos subordinados, como si fuesen objetos impersonales.	0.26	0.65
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	0.26	0.65
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	0.30	0.64
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	0.30	0.64
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	0.34	0.64
10. Siento que me he convertido más duro (insensible) con la gente.	0.28	0.64
11. Me preocupa que este trabajo está endureciéndome (deshumanizándome) emocionalmente.	0.33	0.64
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.	0.29	0.64
13. Me siento frustrado por el trabajo.	0.23	0.65
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0.18	0.65
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	0.17	0.65
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	0.55	0.62
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	0.12	0.66
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	0.29	0.64
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0.25	0.65
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	0.05	0.67
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	-0.03	0.68
22. Me parece que los subalternos de mi trabajo me culpan de algunos problemas.	0.27	0.65

Confiabilidad de los subfactores según la distribución trifactorial original de la prueba

A continuación se describen los resultados obtenidos respecto de la confiabilidad de los subfactores según la distribución trifactorial original de la prueba.

A. Agotamiento Emocional

El subfactor Agotamiento Emocional se encuentra compuesto por los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Este subfactor obtiene una consistencia interna de 0,765 calculados por medio del procedimiento anterior alfa de Cronbach (ver tabla 3). Llama la atención el hecho que la consistencia interna del subfactor sea mayor al que obtiene la prueba global 0,66, dado que se hubiese esperado una disminución de la consistencia interna, porque el alfa de Cronbach se ve afectado por el número de ítems, tendiendo a disminuir en la medida que se reduce el número de ítems. La tabla 4 sugiere que no es necesario eliminar algún ítem para mejorar la consistencia interna. Así mismo, todos los ítems correlacionan significativamente con el subfactor.

Tabla 3. Fiabilidad del Factor Agotamiento Emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,765	9

Tabla 4. Correlación ítem factor agotamiento emocional y confiabilidad del subfactor si el ítem es eliminado

	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	0.458	0.741
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	0.514	0.732
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	0.212	0.775
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	0.615	0.717
8. Siento que mi trabajo me está desgastando. (emocional y físicamente)	0.565	0.722
13. Me siento frustrado por el trabajo.	0.312	0.761
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0.350	0.757
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	0.657	0.710
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	0.344	0.758

B. Despersonalización

El subfactor Despersonalización se encuentra compuesto por los ítems 5, 10, 11, 15, 22. Este subfactor obtiene una consistencia interna de 0,793 calculada por medio del procedimiento alfa de Cronbach. Este indicador, si bien es bajo, se encuentra en el límite inferior de la aceptabilidad. La disminución de la confiabilidad respecto de la confiabilidad global es esperable, dados los motivos explicados anteriormente. La tabla 9 sugiere que la consistencia interna no puede ser mejorada mediante la eliminación de algún ítem.

Todos los ítems correlacionan significativamente con su subfactor de origen.

Tabla 5. Fiabilidad del Factor Despersonalización

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,793	5

Tabla 6: Correlación ítem factor despersonalización y confiabilidad del subfactor si el ítem es eliminado

	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
5. Siento que estoy tratando a algunos subordinados, como si fuesen objetos impersonales.	0.64	0.73
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.	0.57	0.76
11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	0.40	0.80
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	0.69	0.73
22. Me parece que los subalternos de mi trabajo me culpan de algunos problemas.	0.62	0.74

C. Realización Personal

El subfactor Realización Personal se encuentra compuesto por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. Este subfactor obtiene una consistencia interna de 0,914 calculada por medio del procedimiento alfa de Cronbach. Este valor para el indicador, cae por encima del límite aceptable. Pese a ello, la tabla 8 sugiere que la consistencia interna es aceptable.

Tabla 7. Fiabilidad del Factor de Realización Personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,914	8

Tabla 8: Correlación ítem factor Realización Personal y confiabilidad del subfactor si un ítem es eliminado.

	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	0.81	0.90
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	0.77	0.90
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	0.80	0.90
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.	0.62	0.91
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	0.78	0.90
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	0.75	0.90
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0.77	0.90
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	0.53	0.92

CONCLUSIÓN

Los resultados de este estudio comprueban los indicadores de la prueba global, dado que dan cuenta de una consistencia interna en el límite inferior de aceptabilidad. Por otra parte, se encontró apoyo parcial de que todos los ítems de la prueba correlacionan adecuadamente con el test para el MBI. Sin embargo, con excepción del ítem 21, la eliminación de cualquiera de estos no contribuye a mejorar en forma relevante la consistencia de la prueba.

Anexo 4: Carta de aprobación



Lima, 14 de setiembre del 2017

Sr.

Joel Kimper Orosco Longaray.

Presente.-

Me es grato dirigirme a usted, brindarle mis cordiales saludos y a la vez informar que ha sido aprobado su solicitud, de aplicar los instrumentos de medición a fin de obtener datos para la ejecución del proyecto de investigación “**Síndrome de Burnout en el personal de operaciones**”, el cual se realizará en nuestra empresa.

Sin otro en particular quedo ante Usted

Atentamente,



Javier Alfredo Negrte Núñez
Gerente Corporativo de GTH

www.liderman.com.pe

J&V Resguardo S.A.C. R.U.C. 20100901481
Av. Guillermo Prescott 308 San Isidro - Lima 27 Perú
Central Telefónica: (511) 441-8380 / Fax : (511) 422-2455
 LidermanOficial

Anexo 5: Consentimiento informado

Consentimiento informado para participantes de investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por el bachiller Joel Kimper Orosco Longaray, en la elaboración del proyecto de tesis, para optar el título profesional en Psicología. La meta de este estudio es medir el síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja **será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación**. Sus respuestas al cuestionario son anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el llenado del cuestionario le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el bachiller en Psicología Joel Kimper Orosco Longaray. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es medir el síndrome de Burnout en una empresa privada de Lima Metropolitana

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario el cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Joel Kimper Orosco Longaray al teléfono 986773383

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo contactar a Joel Kimper Orosco Longaray al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del participante

Firma del participante

Fecha

UNIVERSIDAD PRIVADA
TELESUP

avartor

EXPEDIENTE PARA
VALIDAR
INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DEL
JUICIO DE EXPERTOS

PSICOLOGIA / II TALLER

J

ANEXO N° 01

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señores:

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del taller de tesis, promoción II, aula Auditorio Principal, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Psicología.


El título o nombre del proyecto de investigación es: **Síndrome de Burnout en el personal de operaciones de la empresa Liderman, The Carlyle Group, en el distrito de Breña del periodo Agosto – Setiembre 2017**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.
- El instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Bach. Joel Kimper Orosco Longaray
D.N.I: 28316179

ANEXO N° 02

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

VARIABLE 1: Síndrome de Burnout es la consecuencia del estrés laboral crónico que canaliza el sujeto a través de la perniciosa valoración y juicio de sus aptitudes y habilidades profesionales, así como su capacidad social-relacional con su población de consumo objetivo, como resultado del déficit emocional y la deshumanización del profesional en su entorno (profesional - organización, profesional - cliente), debido a su estado afectivo deficiente.

Freudenberger Herbert lo nombró el SINDROME DE BURNOUT como un conjunto de síntomas clínicos biológicos y psicosociales, atípicos e inespecíficos, que se desarrollan en la dinámica profesional, a consecuencia de una sobredemanda y exigencia de energía. En 1976 la psicóloga social Christina Maslach posicionó y oficializó el término BURNOUT en el congreso anual de la APA (Asociación Americana de Psicología) atrayendo la atención de profesionales y académicos de la época.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Agotamiento Emocional: Es un sentimiento de desgaste físico, agotamiento de la energía y la pérdida súbita de los recursos emocionales y afectivos, debido al contacto permanente con las personas (en muchos casos relaciones tóxicas) de su entorno laboral.

Indicadores:

1-2-3-6-8-13-14-16-20

1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa
8. Siento que mi trabajo me está desgastando

- 13. Me siento frustrado por el trabajo
- 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
- 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa
- 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

Dimensión 2: Despersonalización Se expresa con el aumento de conductas y actitudes insensibles y despreocupadas por su entorno laboral (compañeros y clientes) se dispara como un mecanismo de defensa que busca aislarse, para protegerse de la fatiga emocional; otra particularidad de esta dimensión es la cosificación en el trato a las personas.

Indicadores:

5-10-11-15-22

- 5. Siento que estoy tratando a algunos subordinados, como si fuesen objetos impersonales
- 10. Siento que me he hecho más duro con la gente
- 11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente
- 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente
- 22. Me parece que los subalternos de mi trabajo me culpan de algunos problemas

Dimensión 3: Falta de Realización Personal Se configura con problemas de autoestima, con el sujeto que la padece por la falta de logros personales, ocasionados a consecuencias de la fatiga y la despersonalización. La mirada negativa hacia uno mismo afecta su capacidad cognitiva y por consiguiente su toma de decisión y de resolución, así como su deficiente capacidad social para interactuar y relacionarse con las personas.

Indicadores:

4-7-9-12-17-18-19-21

- 4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender

7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada

ANEXO N° 03

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

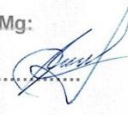
N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	1.Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	/		/		/		
2	2.Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	/		/		/		
3	3.Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	/		/		/		
4	6.Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	/		/		/		
5	8.Siento que mi trabajo me está desgastando	/		/		/		
6	13.Me siento frustrado por el trabajo	/		/		/		
7	14.Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	/		/		/		
8	16.Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	/		/		/		
9	20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	/		/		/		

II. DESPERSONALIZACIÓN								
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	5.Siento que estoy tratando a algunos subordinados, como si fuesen objetos impersonales	/		/		/		
2	10.Siento que me he hecho más duro con la gente	/		/		/		
3	11.Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	/		/		/		
4	15.Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	/		/		/		
5	22.Me parece que los subalternos de mi trabajo me culpan de algunos problemas	/		/		/		
III. REALIZACIÓN PERSONAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	4.Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	/		/		/		
2	7.Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	/		/		/		
3	9.Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	/		/		/		
4	12.Me siento muy enérgico en mi trabajo	/		/		/		
5	17.Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	/		/		/		
6	18.Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	/		/		/		
7	19.Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	/		/		/		
8	21.Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Anaya Calderón, César 

DNI: 06717283

Especialidad del validador: Dr. en Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO N° 04

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores / Ítems	Escala de medición
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional <i>Frustración en el trabajo</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado. 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. 8. Siento que mi trabajo me está desgastando. 13. Me siento frustrado por el trabajo. 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades 	<p>Bajo 0 – 18 Medio 19 – 26 Alto 27 – 54</p>

Síndrome de Burnout	Despersonalización <i>Actitudes de frialdad y distanciamiento</i>	<p>5. Siento que estoy tratando a algunos subordinados, como si fuesen objetos impersonales.</p> <p>10. Siento que me he hecho más duro con la gente.</p> <p>11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.</p> <p>15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.</p> <p>22. Me parece que los subalternos de mi trabajo me culpan de algunos problemas</p>	Bajo 0 - 5 Medio 6 - 9 Alto 10 - 30
	Realización Personal <i>Sentimientos de autosuficiencia</i>	<p>4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.</p> <p>7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.</p> <p>9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.</p> <p>12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.</p> <p>17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.</p> <p>18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.</p> <p>19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</p> <p>21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada</p>	Bajo 0 - 33 Medio 34 - 39 Alto 40 - 56

ANEXO 3 INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- 0= NUNCA
- 1= POCAS VECES AL AÑO
- 2= UNA VEZ AL MES O MENOS
- 3= UNAS POCAS VECES AL MES
- 4= UNA VEZ A LA SEMANA
- 5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA
- 6= TODOS LOS DÍAS

ITEMS		
AE	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	
AE	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	
AE	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	
RP	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	
D	5. Siento que estoy tratando a lagunos subordinados, como si fuesen objetos impersonales	
AE	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
RP	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	
AE	8. Siento que mi trabajo me esta desgastando	
RP	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	
D	10. Siento que me he hecho más duro con la gente	
D	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	
RP	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo	
AE	13. Me siento frustrado por el trabajo	
AE	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
D	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	
AE	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
RP	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	
RP	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	
RP	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
AE	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
RP	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
D	22. Me parece que los subalternos de mi trabajo me culpan de algunos problemas	

AE AGOTAMIENTO EMOCIONAL
D DESPERSONALIZACIÓN
RP REALIZACIÓN PERSONAL

Anexo 07: Matriz de datos

MATRIZ DE DATOS

DATOS GENERALES						CANSANCIO EMOCIONAL					total		DESPERSONALIZACIÓN					total		REALIZACIÓN PERSONAL					total		valor	burnout							
REF	CODIGO	EDAD	SEXO	AREA	AÑO	1	2	3	4	5	13	14	16	20	5	10	11	15	22	4	7	9	12	17	18	19	21	11	valor	burnout					
1	1	43	1	1	2017	1	4	1	1	2	2	4	3	3	22	3	1	1	2	4	2	14	3	2	1	2	1	1	12	1	1				
2	2	45	1	1	2017	5	4	4	1	1	1	6	2	2	30	3	2	4	2	2	15	3	1	2	1	3	2	1	14	1	1				
3	3	39	1	1	2017	1	1	1	1	1	2	4	2	3	22	3	2	5	4	3	2	16	3	2	2	2	6	2	1	0	14	1			
4	4	45	1	1	2017	4	1	1	2	5	1	6	3	2	31	3	1	2	3	2	1	9	2	3	4	2	1	3	1	1	18	1	2		
5	5	40	1	1	2017	2	2	2	1	2	3	5	3	4	26	2	1	0	1	2	1	5	1	3	2	1	3	2	2	2	15	1	2		
6	6	47	1	1	2017	1	5	4	3	4	3	6	3	4	37	3	5	4	3	5	4	23	3	3	1	3	3	2	2	1	0	15	1	1	
7	7	40	1	1	2017	5	4	4	4	4	3	2	5	4	3	31	3	3	3	2	4	6	18	3	5	2	2	0	2	2	0	1	11	1	1
8	8	45	1	1	2017	4	4	4	1	3	2	4	3	3	31	3	2	1	1	2	1	7	2	2	2	2	2	2	2	1	1	11	1	1	
9	9	40	1	1	2017	2	2	2	1	3	2	4	3	3	21	2	2	1	1	2	1	7	2	2	2	2	2	2	2	1	1	11	1	1	
10	10	31	1	1	2017	5	5	1	1	4	1	4	4	3	40	3	4	4	3	4	5	20	3	4	4	5	5	20	3	2	2	1	17	1	1
11	11	34	1	1	2017	4	4	3	6	5	3	6	6	6	44	3	3	5	5	4	5	22	3	2	3	2	2	1	2	0	1	13	1	1	
12	12	38	1	1	2017	3	4	3	5	5	4	6	3	4	37	3	2	2	2	1	2	9	2	3	3	2	1	2	2	3	2	20	1	2	
13	13	44	1	1	2017	3	4	3	5	5	2	6	5	3	36	3	3	3	4	3	3	16	3	2	3	2	3	3	2	1	20	1	1		
14	14	55	1	1	2017	3	5	5	3	4	3	6	3	4	36	3	5	1	3	4	3	14	3	1	1	3	2	2	2	3	1	15	1	1	
15	15	42	1	1	2017	5	5	4	2	4	4	5	4	4	38	3	4	5	3	3	3	17	3	3	3	3	4	2	2	3	4	24	1	1	
16	16	50	1	1	2017	4	4	5	4	4	4	5	4	4	40	3	2	2	2	2	3	11	3	3	5	4	3	3	3	2	4	25	1	1	
17	17	40	1	1	2017	3	4	3	5	5	3	4	4	3	40	3	3	4	3	2	1	11	3	4	4	6	3	4	3	4	3	27	1	2	
18	18	63	1	1	2017	2	2	3	4	2	2	3	2	2	26	2	2	2	4	3	2	11	3	4	4	2	2	2	3	2	2	1	1	1	
19	19	38	1	1	2017	3	2	3	3	4	5	4	3	3	30	3	2	1	2	1	1	12	3	3	2	3	4	4	3	5	34	2	1	1	
20	20	50	1	1	2017	3	2	4	3	3	4	3	3	3	28	3	2	3	3	2	3	15	3	4	3	5	4	3	4	3	4	29	1	1	
21	21	37	1	1	2017	4	5	4	3	4	4	3	5	3	35	3	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	4	3	3	3	1	26	1	1	
22	22	30	1	1	2017	2	6	3	3	5	4	6	3	3	35	3	2	5	1	2	3	15	3	4	4	2	3	2	2	3	2	20	1	1	
23	23	40	1	1	2017	1	5	2	1	2	3	4	2	2	19	2	4	1	3	3	4	17	3	3	1	3	3	3	2	3	24	1	2		
24	24	49	1	1	2017	2	4	4	3	3	3	4	3	3	29	3	3	3	3	4	3	16	3	4	5	4	3	6	6	2	36	2	2		
25	25	62	1	1	2017	2	4	4	2	3	3	4	3	2	26	3	3	3	3	3	4	16	3	2	2	2	0	1	1	4	17	1	1		
26	26	48	1	1	2017	3	5	5	3	3	2	5	2	2	27	3	3	3	3	3	4	16	3	3	2	2	4	3	3	1	1	2	19	1	1
27	27	40	1	1	2017	5	4	4	3	2	2	5	2	2	28	3	1	1	2	2	1	11	3	3	2	2	4	3	3	1	1	2	20	1	1
28	28	48	1	1	2017	2	2	2	1	3	1	6	1	2	20	2	1	1	4	3	2	12	3	3	5	4	4	5	4	3	4	35	2	2	
29	29	63	1	1	2017	1	5	4	2	3	1	6	2	3	22	3	2	3	3	2	3	13	3	3	4	3	4	2	1	2	23	1	1		
30	30	53	1	1	2017	1	4	6	2	3	2	6	2	1	27	3	4	1	1	2	2	14	3	2	2	2	3	3	2	1	3	18	1	1	
31	31	36	1	1	2017	2	4	4	3	1	1	6	2	1	29	3	2	3	3	2	1	15	3	3	3	2	1	1	1	2	2	19	1	1	
32	32	40	1	1	2017	2	5	6	3	3	2	4	3	3	33	3	2	3	4	2	3	14	3	3	1	1	3	2	3	1	3	19	1	1	
33	33	40	1	1	2017	1	4	5	4	3	3	4	3	3	28	3	1	2	4	2	3	12	3	4	2	3	4	2	4	1	3	23	1	1	
34	34	55	1	1	2017	1	3	2	2	3	1	3	3	2	18	1	2	2	1	1	2	8	2	6	6	6	6	6	6	4	46	3	2		
35	35	56	1	1	2017	1	4	5	2	3	2	4	2	2	22	3	3	4	3	2	15	3	3	3	4	4	2	1	2	22	1	1	1		
36	36	45	1	1	2017	1	1	3	2	5	1	4	3	2	20	3	1	2	2	1	1	7	2	4	3	3	4	3	2	1	3	23	1	2	

- LEYENDA**
- RANGOS**
- 0 Nunca
 - 1 Pocas veces al año o menos
 - 2 Una vez al mes o menos
 - 3 Unas pocas veces al mes
 - 4 Una vez a la semana
 - 5 Unas pocas veces a la semana
 - 6 todos los dias
- SEXO**
- 1 Masculino
 - 2 Femenino
- AREA**
- 1 Operaciones
- VALORES**
- 1 Bajo
 - 2 Medio
 - 3 Alto
- INDICIOS**
- 1 Burnout
 - 2 No burnout

Anexo 08: Propuesta de Valor

En este punto donde desarrollamos la propuesta de valor nos permitirá plantear estrategias de prevención que permitirán identificar rasgos y características estresantes, especialmente en organizaciones dedicadas al rubro de la seguridad y la protección personal, donde poco se ha podido investigar, teniendo en cuenta que es un sector con vulnerabilidad al estrés laboral por su condición y formas. Así mismo por ser la primera vez que se realiza un estudio del trastorno del síndrome de Burnout en esta compañía, servirá como base y punto de partida para próximos estudios posteriores relacionados al clima laboral y organizacional. Los resultados serán en beneficio del área de operaciones de la compañía, cuyos resultados se darán a conocer al área de SSOMA y GTH para la posterior aplicación de estrategias que fomenten la prevención de los niveles de estrés y del síndrome propiamente. Por tanto se propondrá

- ✓ Realizar un plan de mejora con talleres mensuales de manejo de estrés y gestión de emociones.
- ✓ Realizar programas diarios vía online con ejercicios y recursos a fin mejorar los niveles de estrés y las habilidades sociales en momentos de conflicto, visualizados desde sus Smartfond.
- ✓ Coordinar programar recreativos, con los familiares de los colaboradores a fin de mejorar la calidad de vida y compromiso a través de sus familias y la propia organización.
- ✓ Organizar programas de prevención e intervención a fin de desarrollar destrezas y capacidades de gestión de emociones y control de impulsos con el objeto de reducir los niveles del síndrome de Burnout.
- ✓ Promover el desarrollo de talleres que aborden y trabajen técnicas de relajación y habilidades sociales e interpersonales, así como momentos de camaradería fuera de trabajo, con el objetivo de generar un mejor clima laboral.
- ✓ Analizar y considerar la percepción de sentimientos negativos, insensibles y de apatía que nos orienten a realizar planes de acción, con el objeto de mejorar la calidad y desempeño del personal.

Diseñar lineamientos a fin de favorecer la línea de carrera, el desarrollo profesional y la capacitación de los colaboradores, con el objetivo de generar la eficacia y logros dentro del trabajo.

Anexo 09: Instrumento de medición

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- 0= NUNCA
- 1= POCAS VECES AL AÑO
- 2= UNA VEZ AL MES O MENOS
- 3= UNAS POCAS VECES AL MES
- 4= UNA VEZ A LA SEMANA
- 5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA
- 6= TODOS LOS DÍAS

ITEMS		
AE	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	
AE	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	
AE	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	
RP	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	
D	5. Siento que estoy tratando a algunos subordinados, como si fuesen objetos impersonales	
AE	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
RP	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	
AE	8. Siento que mi trabajo me está desgastando	
RP	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	
D	10. Siento que me he hecho más duro con la gente	
D	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	
RP	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo	
AE	13. Me siento frustrado por el trabajo	
AE	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
D	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	
AE	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
RP	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	
RP	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	
RP	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
AE	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
RP	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
D	22. Me parece que los subalternos de mi trabajo me culpan de algunos problemas	

AE AGOTAMIENTO EMOCIONAL
D DESPERSONALIZACIÓN
RP REALIZACIÓN PERSONAL