



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE
LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA

TITULO:

SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE UNA
ENTIDAD BANCARIA EN EL DISTRITO DE LA MOLINA, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA HUMANA

AUTOR:

SOULE TORRIANI KARLA ANGELA

LIMA – PERÚ

2018

A Dios, por su infinito amor y protección.

A mi esposo, por su excelencia profesional, gran amor y energía pura.

A mis padres, por otorgarme la bendición de una familia maravillosa y su altísima dedicación a la profesión.

Resumen

El Síndrome de *Burnout* hace referencia a personas que viven en estado continuo de fatiga, frustración, estrés, generando desgaste e incapacidad laboral y social, carencia de humanización, disminución de energía, motivación y realización personal. El *Burnout* disminuye la capacidad para afrontar el estrés laboral, genera consecuencias en el trabajador y la empresa, con síntomas emocionales como ansiedad, hostilidad, depresión, aparición de alteraciones del comportamiento como hábitos tóxicos, ausentismo laboral y secuelas en la salud física como insomnio, trastornos gastrointestinales, dolores de cabeza, etc.

La investigación, de método descriptivo, buscó identificar el nivel de *Burnout* y sus dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y poca realización personal) en trabajadores del área de riesgos de una entidad bancaria en La Molina, con una población de 100 colaboradores. El instrumento aplicado fue el MBI (*Maslach Burnout Inventory*).

El nivel de *Burnout* identificado en la población es bajo, con prevalencia del 10%. En las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal se obtuvieron niveles bajos de 24%, 10% y 15% respectivamente. Se concluye que no existe mayor evidencia del Síndrome de *Burnout* en la población estudiada.

La institución se está transformando en los últimos años a nivel cultural y organizacional, mejorando sus estándares de trabajo, lo que ha hecho posible incrementar la satisfacción laboral en sus colaboradores y reducir los riesgos de padecer *Burnout*.

PALABRAS CLAVES: Síndrome de *Burnout*, agotamiento emocional, despersonalización, disminuida realización personal, MBI, estándares de trabajo.

Abstract

The Burnout Syndrome refers to people who live in a continuous state of fatigue, frustration, stress, generating work and social impairment, lack of humanization, decreased energy, motivation and personal fulfillment. Burnout decreases the ability to cope with work stress, generates consequences in the worker and the company, with emotional symptoms such as anxiety, hostility, depression, appearance of behavioral changes such as toxic habits, work absenteeism and physical health consequences such as insomnia, gastrointestinal disorders, headaches, etc.

The research, descriptive method, sought to identify the level of Burnout and its dimensions (emotional exhaustion, depersonalization and low personal fulfillment) in workers in the risk area of a bank in La Molina, with a population of 100 employees. The instrument applied was the MBI (Maslach Burnout Inventory).

The level of Burnout identified in the population is low, with a prevalence of 10%. In the dimensions of emotional exhaustion, depersonalization and little personal accomplishment, low levels of 24%, 10% and 15% respectively were obtained. It is concluded that there is no greater evidence of Burnout Syndrome in the population studied.

The institution is being transformed in recent years at the cultural and organizational level, improving its work standards, which has made it possible to increase job satisfaction among its employees and reduce the risks of suffering from Burnout.

KEY WORDS: Burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, little personal fulfillment, MBI, work standards

INTRODUCCION

El síndrome de *Burnout* o también llamado síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo fue anunciado recién en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su peligrosa capacidad para alterar la calidad de vida, salud mental y llegar a poner en riesgo de vida de quien es protagonista de este síndrome.

En 1974, el psiquiatra germano-estadounidense Herbert J. Freudenberger realizó la primera conceptualización de esta patología, a partir de observaciones que realizó mientras laboraba en una clínica para toxicómanos en New York y notó que muchos de sus compañeros del equipo de trabajo, luego de más de 10 años de trabajar, comenzaban a sufrir pérdida progresiva de la energía, idealismo, empatía con los pacientes, además de agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con el trabajo.

Posteriormente, en 1981, la psicóloga Cristina Maslach, de la Universidad de Berkeley, California y el psicólogo Michael P. Leiter, de la Universidad de Acadia Scotia crearon el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) y este es justamente el instrumento que fue pieza clave para nuestra investigación.

La investigación sobre el Síndrome de *Burnout* en una entidad bancaria en el distrito de La Molina, 2018, es un estudio descriptivo desarrollado con la siguiente estructura.

En el primer capítulo se define el escenario de la problemática actual y se plantea la interrogante respecto a la variable de estudio respectivo.

En el segundo capítulo, con el marco teórico, se presentan antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, las bases teóricas y la definición de los términos básicos.

En el tercer capítulo se observan las variables de investigación, las dimensiones, los indicadores y el cuadro de definición conceptual y operacional.

En el cuarto capítulo se presenta la metodología, la población consultada, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procesamiento de información, las técnicas utilizadas para la investigación y los aspectos éticos contemplados.

En el quinto capítulo se analizan y discuten los resultados, en donde se consideran los resultados cuantitativos y cualitativos.

Finalmente se realizan las conclusiones y se ofrecen las recomendaciones, así mismo, se detalla la bibliografía consultada y los anexos con el material de apoyo.

INDICE

Carátula	1
Dedicatoria	2
Resumen	3
Abstract	4
Introducción	5
Índice	7
Índice de Tablas	10
CAPITULO I	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
1.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2 Formulación del problema	16
1.2.1 Problema principal	16
1.2.2 Problemas específicos	16
1.3 Objetivos de la investigación	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4 Justificación de la investigación	18
1.4.1 Importancia de la investigación	19
1.4.2 Viabilidad de la investigación	20
1.5 Limitaciones del estudio	20
CAPITULO II	MARCO TEORICO
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.1.1 Nacionales	21
2.1.1 Internacionales	23
2.2 Bases Teóricas	27

2.2.1 Teoría de la competencia social	27
2.2.2 Teoría de la autoeficacia profesional	28
2.2.3 Teoría de Maslach y Jackson sobre el Burnout	29
2.2.4 Teoría Organizacional	33
2.2.5. Proceso evolutivo del Burnout según Golembiewki, Munzenrider, y Carter	33
2.2.6 Proceso evolutivo según Leiter y Maslach	34
2.2.7 Proceso evolutivo según Leiter	34
2.2.8 Proceso evolutivo según Lee y Ashfoth	34
2.2.9 Proceso evolutivo según Gill-Monte, Peiró y Valcarcél	34
2.2.10 Etiología	35
2.2.11 Consecuencias del Síndrome Burnout	37
2.2.12 Diferencia entre el Estrés y Burnout	38
2.2.13 Constructos No considerados Burnout	39
2.2.14 Profesiones y puestos vulnerables al Síndrome de Burnout	40
2.2.15 Síndrome de Burnout y variables demográficas	41
2.3 Definiciones	43
2.3.1 BurnOut	43
2.3.2 Agotamiento emocional	44
2.2.3 Despersonalización	45
2.2.4 Poca realización personal	45
2.3.5 Depresión	46
2.3.6 Ansiedad	47
2.3.7 Estrés	47
2.3.8 Eustrés y Destrés	49
2.3.9 Estrés Laboral	50

2.3.10 Entidad Bancaria	51
CAPITULO III	HIPOTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACION
3.1 Formulación de hipótesis principal	52
3.2 Variables: definición conceptual y operacional	52
CAPÍTULO IV	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION
4.1 Diseño metodológico	53
4.2 Población	53
4.3 Muestra y método de muestreo	53
4.4 Técnicas de recolección de datos	54
4.4.1. Validez y confiabilidad	57
4.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	57
4.6. Aspectos Éticos	57
CAPITULO V	ANALISIS Y DISCUSION
5.1. Análisis descriptivo	58
5.2. Discusión	65
Conclusiones	68
Recomendaciones	69
Bibliografía	70
Anexos	71

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición conceptual y operacional de variables	48
Tabla 2. Resumen de investigaciones sobre el MBI	56
Tabla 3. Validez y confiabilidad	57
Tabla 4. Nivel de las dimensiones del Síndrome de <i>Burnout</i>	59
Tabla 5. Nivel de Agotamiento Emocional según el sexo	60
Tabla 6. Nivel de Despersonalización según el sexo	61
Tabla 7. Nivel de Disminuida realización personal según el sexo	61
Tabla 8. Nivel de Agotamiento Emocional según el rango de edad	61
Tabla 9. Nivel de Despersonalización según el rango de edad	62
Tabla 10. Nivel de Disminuida realización personal según el rango de edad	62
Tabla 11. Nivel de Agotamiento Emocional según la profesión	63
Tabla 12. Nivel de Despersonalización según la profesión	63
Tabla 13. Nivel de Disminuida realización personal según la profesión	63
Tabla 14. Nivel de Agotamiento Emocional según antigüedad laboral	64
Tabla 15. Nivel de Despersonalización según antigüedad laboral	65
Tabla 16. Nivel de Disminuida realización personal según la edad y el sexo	66
Tabla 17. Nivel de Agotamiento Emocional según edad y sexo	67
Tabla 18. Nivel de Despersonalización según edad y sexo	68
Tabla 19. Nivel de Disminuida realización personal según edad y sexo	69
Tabla 20. Nivel de la dimensión agotamiento emocional según antigüedad laboral y sexo	70

Tabla 21 Nivel de la dimensión despersonalización según antigüedad laboral y sexo	71
Tabla 22 Nivel de dimensión disminuida personal según antigüedad laboral y sexo	72
Tabla 23. Nivel de agotamiento emocional según antigüedad laboral y edad	73
Tabla 24 Nivel de la dimensión despersonalización según antigüedad laboral y edad	74
Tabla 25 Nivel de dimensión disminuida realización personal según antigüedad laboral	75

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El avance de la tecnología y la constante evolución del mercado laboral genera grandes retos para los profesionales de hoy en día, que no sólo deben luchar para ser competitivos, sino altamente adaptables, con capacidades de autoaprendizaje, autogestión y con una fuerte tendencia a la tecnología.

En los últimos años, hemos podido evidenciar muestras claras de una revolución digital en las empresas peruanas, sobre todo en el rubro de banca y finanzas, sector que se ha venido convirtiendo en el más solicitado por los profesionales, debido a la experiencia, el impacto en la sociedad, la línea de carrera que se puede lograr y a las diversas áreas en el banco que permiten al egresado desarrollarse, desenvolverse y aumentar su experiencia profesional. En el Perú han ido ingresado al mercado muchas empresas bancarias nacionales y extranjeras brindando digitalización de sus productos y servicios financieros, con ello, el nivel de exigencia con su personal es alto y requieren la excelencia de cada uno; muchas de estas empresas son un emporio de exigencias comerciales, académicas, económicas y por supuesto emocionales, llegando a trasgredir la propia salud de su *staff* de colaboradores.

Es por esta razón que en el 2000, la Organización Mundial de la Salud dio a conocer el Síndrome de *Burnout*, tras la conceptualización realizada por Herbert J. Freudenberg, en 1974, quien realizó el estudio exhaustivo de esta patología como un factor de riesgo laboral, por su alta capacidad de afectar la calidad de vida y salud mental, formándolo inclusive como un riesgo de muerte.

Debido a esto, la OMS propuso adicionar estrategias para favorecer el cuidado en los recursos humanos en organizaciones de todo nivel, especialmente en aquellas que tengan alto nivel de contacto directo con personas, como el caso de los servicios de salud, bancos, colegios, hospitales, seguridad, clínicas, policía, universidades, etc.

La OMS dejó muy bien registrada su preocupación y vehemencia al realizar una ponencia el 28 de abril para conmemorar el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Organizado por la Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Estados Americanos (OEA), en la que trataron sobre el impacto del estrés laboral en la salud y productividad de los trabajadores y las medidas para reducir el problema, dando así una llamada de atención a todos los empleadores y por supuesto trabajadores.

En 2008, una encuesta en Argentina, mostró que el 26.7% de trabajadores reportaron estrés mental debido a lo que ellos consideraron una excesiva carga de trabajo. En Brasil, un estudio que evaluó el ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales reveló que el 14% de los servicios de salud utilizados por año están relacionados con enfermedades mentales (Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2008).

Actualmente los bancos más importantes están invirtiendo en nuevas metodologías de trabajo, aplicadas a adaptarse a la nueva dinámica de la revolución digital buscando generar bienestar y beneficios para retener a sus talentos y darles una mejor calidad de vida a sus colaboradores, implementando proyectos de transformación cultural para asimilar nuevos sistemas de trabajo con estructuras mucho más horizontales.

En el 2013, la OMS estimó que a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de trabajadores en los países en rutas de crecimiento, padecen estrés laboral crónico; mientras que en países industrializados serían entre el 20% y 50% los trabajadores afectados por dicha enfermedad.

Son estas cifras alarmantes las que han llevado a los grandes grupos financieros a preocuparse, de primera instancia, por su colaborador primero como ser humano y segundo como trabajador. Es por ello que el primer banco del país perteneciente al Grupo Romero, BCP (Banco de Crédito del Perú), se ha sumado a mejorar los escenarios laborales y los beneficios que requieren sus más de 18,000 colaboradores, los cuales ya desde hace meses están inmersos en la nueva y transformadora cultura aplicada en todas las agencias y sedes administrativas, llamada **Samay**, como un solo sentimiento de equipo laboral, que significa alma, espíritu y nuevos vientos, en quechua. Este cambio se vio inspirado en la población laboral de la institución financiera, que según resultados arrojados por sus propias plataformas digitales, los *millenials* (75% de su población laboral) han expresado que no desean trabajar por un sueldo sino que necesitan, desean y anhelan trascender, dejar un legado, aportar a la sociedad y saber que son más que números al final del cierre mensual.

Es por ello que, Bernardo Sambra, Gerente de División de Gestión y Desarrollo Humano, ha trabajado de la mano con 250 jefaturas para lograr así un cambio intrínseco en las mentes colectivas de sus trabajadores y aportarles un sentido más honorable a sus vidas, otorgándoles una serie de beneficios entre ellos “medios días libres para sus actividades personales”, deporte en el interior de las sedes administrativas, terapia de masajes en las agencias y un grupo de actividades para su bienestar tanto mental, físico como espiritual.

Con pensamientos como “Sumamos para Multiplicar”, “Potenciamos tu mejor tú” y “Seguros y derechos”, entre otros, están gestando una nueva, mejor y más fuerte generación de colaboradores BCP, haciendo del mismo, un nuevo camino para minimizar la patología agobiante y estresante como es el **Burnout**.

Otro de los bancos más poderosos del país, es el BBVA (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria - Continental) que se ha comprometido con sus empleados para tener una cultura ágil y creativa, así sus trabajadores son mucho más eficientes y sanos. Ellos trabajan la nueva cultura laboral “**Fun & At Work Day**” que tiene entre sus objetivos, de primera instancia, que los procesos sean mucho más eficientes y rentables, haciendo así que todos los colaboradores del banco puedan trabajar codo a codo y sentirse parte importante de cada proceso de venta, según, Guillermo González, de *Solutions Development* del BBVA.

Es por ello que durante sus actividades diarias en el banco, los colaboradores toman un momento para compartir con amigos con los que sienten con confianza de jugar, tener unas horas de gustitos dulces por áreas y hasta celebrar aniversarios de parejas. Esta nueva cultura de trabajo, busca no sólo ser más solidario, creativo y finalmente más feliz, sino que busca erradicar cualquier gestación del Síndrome de **Burn out**, (Santiago Romero. (2017) Economía. *BBVA On Line*, recuperado de <https://www.bbva.com/es/trabajo-y-diversion-los-beneficios-de-ser-feliz-en-tu-dia-a-dia-laboral/>)

Dicho síndrome es descrito por Araquistain y Damis (2011) como la sensación de fatiga, cansancio laboral acompañada de tres componentes esenciales o dimensiones como son el agotamiento emocional, caracterizado por la pérdida progresiva de energía en las labores, la despersonalización, que significa un cambio negativo de actitudes que conlleva a un alejado

o gran distanciamiento de las necesidades de las otras personas, y la total falta de plenitud disminuida realización profesional, por la cual se da una valoración negativa hacia el trabajo realizado, acarreando manifestaciones depresivas, autoestima baja y descenso de la productividad en el trabajo.

Actualmente, si bien es cierto, la definición no se encuentra en el DSM-V, ni en el CIE 10, la OMS señala que el Síndrome de Burnout es una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud general, teniendo como consecuencias derivadas a las actitudes negativas, dentro del círculo familiar y social y el deterioro en el ámbito ocupacional, a través del ausentismo laboral y la disminución del grado de satisfacción de los trabajadores y usuarios del centro de labores.

Es por ello que el síndrome de *Burnout* es conocido actualmente como síndrome del quemado ya que se considera tal como un proceso resultante del altísimo estrés crónico laboral al que se ve inmerso el profesional y una de las principales fuentes potenciales de problemas a nivel fisiológico, cognitivo, emocional y conductual (Peiró y Salvador, 1993, Gil – Monte y Peiró, 1997).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es el nivel del Síndrome de *Burnout* en los trabajadores de una entidad bancaria en el distrito de La Molina, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel del Síndrome de *Burnout* en sus dimensiones agotamiento emocional

despersonalización y disminuida realización personal en los trabajadores de una entidad bancaria de la molina, 2018 según sexo?

- ¿Cuál es el nivel del Síndrome de *Burnout* en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal en los trabajadores de una entidad bancaria de la molina, 2018 según edad?
- ¿Cuál es el nivel del Síndrome de *Burnout* en sus dimensiones en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal en los trabajadores de una entidad bancaria de la molina, 2018 según profesión?
- ¿Cuál es el nivel del Síndrome de *Burnout* en sus dimensiones en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal en los trabajadores de una entidad bancaria de la molina, 2018 según antigüedad laboral?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Identificar el nivel del Síndrome *Burnout* en trabajadores de una entidad bancaria en el distrito de La Molina, 2018.

1.3.2. Objetivo específicos

- Identificar el nivel del Síndrome de *Burnout* en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal en los trabajadores de una entidad bancaria de la molina, 2018 según sexo.

- Identificar el nivel del Síndrome de *Burnout* en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal en los trabajadores de una entidad bancaria de la molina, 2018 según edad.
- Identificar el nivel del Síndrome de *Burnout* en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal en los trabajadores de una entidad bancaria de la molina, 2018 según profesión.
- Identificar el nivel del Síndrome de *Burnout* en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal en los trabajadores de una entidad bancaria de la molina, 2018 según antigüedad laboral.

1.4. Justificación de la investigación

Considerando cómo se encuentran los trabajadores hoy en día, con una sobre carga de trabajo, se vio conveniente analizar las dimensiones del Síndrome de *Burnout*, ya que este síndrome puede darse en cualquier rama laboral principalmente, en trabajadores que se relacionan constantemente con el público o con un proceso crítico para los clientes. La sociedad laboral se ve cada día avasallada de diversas exigencias, tanto laborales, tecnológicas, sociales como económicas. A este tipo de exigencias no se hace ajena la excelencia para cumplir niveles de indicadores de productividad muy retadores o altas metas comerciales, las mismas que luchan arduamente por ganarse un lugar en el consumidor.

En esta investigación se buscó estudiar al área de riesgos por encontrarse como punto clave en el proceso crítico de evaluación crediticia, dicho proceso es uno de los más importantes para definir la eficiencia y productividad en la entrega de productos y servicios financieros, y los resultados de satisfacción del cliente. Por un lado, tienen la presión de no otorgar productos financieros con alto riesgo crediticio, con el deber de mantener una buena rentabilidad ajustada al apetito de riesgo definida por el banco, y por otro lado, tienen la presión de la división comercial de generar alta productividad y eficiencia en tiempos y procesos. Por lo tanto, la investigación contribuirá a enriquecer el conocimiento del Síndrome de *Burnout* y sus dimensiones, y en qué medida afectan al desempeño laboral en un equipo de trabajo crítica para los procesos del negocio. Además, incrementará la mejora de la satisfacción del cliente interno y por ende, al externo y con ello, a la sociedad.

1.4.1. Importancia de la investigación

El síndrome de *Burnout* (SB) o también conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo fue declarado, en el año 2000, por la OMS como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre. Pero el problema va más allá, un individuo con SB posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas. Debido a esto, es importante conocer más a fondo en qué escenario emocional se encuentran los trabajadores de las diferentes áreas del banco.

Es necesario analizar cada dimensión en las que se basa el síndrome *Burnout*, las mismas propuestas por Maslach y Jackson (1981) quienes nos otorgan la posibilidad de poder llevar a cabo una investigación más prolija y profunda conociendo al detalle los diversos matices de las dimensiones en los escenarios laborales de los trabajadores de la entidad bancaria. Entre las que encontramos, el cansancio emocional, despersonalización y la poca realización personal.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

La viabilidad se basa en que la población a investigar se encuentra físicamente reunida en la misma zona geográfica, lo cual ayuda a la logística respectiva. Así mismo, todos comparten el mismo idioma y tienen acceso a conocimientos y medios tecnológicos para poder responder las preguntas. Comparten el mismo rubro laboral y concepto de trabajo, finalmente, tienen interacción con clientes internos y externos.

1.5. Limitaciones del estudio

Una de las limitaciones más grandes fue conseguir el tiempo o la predisposición para que los trabajadores de dicha entidad bancaria puedan otorgarnos unos minutos de su valioso tiempo para realizar el Inventario Maslach del Síndrome *Burnout* (MBI), así como algunas cortas entrevistas personales, sin embargo con el abordaje respectivo y explicación del caso, se disminuye todo obstáculo para trabajar la población.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Nacionales

Ccari (2017) tituló su investigación “Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro-periodo 2016” utilizó la metodología del método científico inductivo, deductivo, diseño no experimental de tipo descriptivo. El objetivo principal consistió en analizar la existencia de un nivel de tipo Síndrome de Burnout y Clima Organizacional, en los colaboradores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes oficina Azángaro ya que estos mantienen contacto constante con los clientes. Se utilizó para esta investigación el 100% de la población, las técnicas utilizadas fueron la observación y la encuesta y dos instrumentos Cuestionario MBI para medir el síndrome burnout y un cuestionario de los autores Litwin y Stringer para el clima organizacional. Los resultados arrojados indicaron, la existencia de un nivel bajo de síndrome de burnout ya que el 73% de los colaboradores presenta un nivel de estrés bajo, por lo tanto los colaboradores pocas veces se sienten agotados por la carga de trabajo, y en cuanto al clima organizacional este se encuentra en un nivel aceptable, 100% lo que influye en las actitudes y el comportamiento de los individuos.

Panizo (2015) investigó muy de cerca de la Relación entre la personalidad tipo A y Síndrome de Burnout en los colaboradores de mando operativo de una empresa importante privada de Lima. La investigación fue de nivel básico, de tipo descriptiva con un diseño correlación y transversal estando la muestra conformada por 50 trabajadores de mando operativo.

El objetivo principal fue conocer si existe relación entre la personalidad tipo A. con el Síndrome de Burnout y el instrumento utilizado fue el inventario de Jenkins (JAS) forma C y el Inventario MBI (Maslach Burnout Inventory) Los resultados indicaron que la personalidad Tipo A presenta una correlación directa y moderada con el Síndrome de Burnout, así como con las dimensiones de "agotamiento emocional" "despersonalización" y "disminuida realización personal".

Chero y Diaz (2015), es otra de las investigaciones referidas al ámbito financiero denominada "El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú sucursal Balta, Chiclayo, 2014". Esta investigación es aplicativa y de tipo transversal. El instrumento utilizado fue el MBI de Maslach. Los resultados muestran una relación positiva de grado medio y altamente significativa, entre dimensión "disminuida realización personal" del desempeño laboral, asimismo, el Síndrome de Burnout tiene una marcada influencia en la dimensión "Agotamiento emocional" con 67.6% que indica que dicha dimensión tiene 45.5% de afectados, que la dimensión más afectada es "Despersonalización" que alcanza al 60.6% de los trabajadores.

Rivera (2014), elaboró su investigación titulada "Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de una Institución Bancaria privada en el distrito de La Molina, Lima". Utilizó el método descriptivo, de tipo cuantitativo y de diseño transversal. El objetivo fue determinar la prevalencia de burnout y sus dimensiones (cansancio emocional, despersonalización y disminuida realización personal). Se empleó la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados obtenidos mostraron que el 21.5% del personal evaluado presentaba más de dos dimensiones con riesgo "medio" o "alto" de Burnout y el

38.6%, no presentaba en ninguna dimensión riesgo de presentar Burnout. Las dimensiones cansancio emocional y despersonalización representan un 7.9% y 3.9% respectivamente, siendo éstas un nivel poco significativo en comparación con otros estudios, sin embargo, la dimensión disminuida realización personal obtuvo un notorio 51% de riesgo de Burnout.

Quiroz (2013), en su investigación denominada "Burnout y Afrontamiento en un grupo de Agentes de Tráfico del aeropuerto", tuvo como objetivo determinar los niveles de burnout y la relación que existe entre sus componentes, (cansancio emocional, despersonalización y realización, y los estilos y estrategias de afrontamiento empleados por un grupo de 60 agentes de tráfico de varias aerolíneas de un aeropuerto. Para el efecto se empleó la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionamiento de Estimación de Afrontamiento (COPE) encontrándose en los resultados que el 35% de la muestra había desarrollado el síndrome de burnout, y que los grupos de tendencia y de riesgo a padecerlo representaban el 25% y el 26% respectivamente. Por otro lado se obtuvo que el estilo centrado en el problema correlaciona de manera positiva con la disminuida realización personal y que los estilos evocativos se relacionan con todas las dimensiones del burnout asimismo, la disminuida realización personal es la dimensión que más asociaciones presenta.

2.1.2. Internacionales

Molina, Gallegos y Hernao (2016) en Colombia, realizaron una investigación denominada "Factores psicosociales, estrés y síndrome de *burnout* en las empresas Coomeva Cooperativa y Bancoomeva del Grupo Coomeva de la Regional Eje Cafetero". El presente ejercicio investigativo fue de tipo correlacional, transversal o transaccional de diseño no experimental. El objetivo fue analizar la relación existente entre los factores psicosociales, el estrés y el síndrome de burnout en las empresas Coomeva Cooperativa y Bancoomeva del

Grupo Coomeva de la Regional Eje Cafetero. La población fue 151 personas en los cargos de administración. Para la recolección de información se utilizó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social (2011). De la batería se aplicaron específicamente los cuestionarios estandarizados como Cuestionario 02, para la evaluación de factores psicosociales extra laborales y ficha de datos generales para la recolección de información demográficas y ocupacionales. Adicionalmente se utilizó instrumento para evaluación del estrés que se presentó en centiles obtenidos de una muestra de 4521 trabajadores afiliados al sistema general de Riesgos Profesionales y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Las conclusiones fueron que los colaboradores que se encontraban entre profesionales analistas y técnicos a quienes les aplicaron la encuesta forma A, mostraron que no existe correlación en la relación estrés, *burnout* en las dimensiones capacitación, participación y manejo del cambio, control y autonomía sobre el trabajo y recompensas derivadas de la pertenencia por lo que se determinó que eran factores protectores.

Caso contrario se observa en el grupo mencionado en el punto anterior, en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo los cuales tienen correlaciones significativas con el estrés y síndrome burnout. Se presentó también una relación entre los factores intralaborales estrés y síndrome de burnout para los que estaban conformados por asistentes en el dominio liderazgo de carga mental, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral y también en el dominio control en el trabajo en su dimensión participación y manejo del cambio y por último el dominio de recompensa en la dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y el trabajo que realizan. Respecto a los resultados del estudio del síndrome, se evidenció que tanto en el grupo de personas de jefes, profesionales y técnicos como en el de asistentes administrativos y auxiliares, la dimensión eficacia profesional obtuvo niveles altos de 58% y 62% respectivamente, por cuanto sienten

que no están haciendo una contribución eficaz a la actualidad de la organización con sentimientos negativos en relación a su trabajo y con la capacidad que tienen para desarrollarlo.

Mancinelli (2016) en Argentina, realizó un estudio de caso de diseño no experimental transaccional denominado "Síndrome de Burnout en Agentes de Call Centers". El objetivo principal fue describir la presencia del Burnout en 36 operadores de call center del sector cobranzas con más de 02 años de antigüedad en el puesto. Para tal fin aplicó el Inventario de Burnout de Maslach, (MBI), así como entrevistas semiestructuradas. El análisis de los datos recabados se realizó por medio del estudio estadístico del cuestionario y el análisis global e individual de las entrevistas. Los resultados arrojaron que el Síndrome de Burnout se presenta en un 63.9% dentro del grupo de estudio. En cuanto a las dimensiones, despersonalización y agotamiento emocional se encuentran en niveles mayores.

Cruz (2015) en Colombia, investigó el "Diagnóstico del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa EDEC. S.A.A del Municipio de Chiquinquirá, Boyacá". El enfoque de la investigación fue de metodología cuantitativa, de tipo descriptiva transversal, con una muestra de tipo censal tomando a los 47 trabajadores de la empresa en su totalidad. El objetivo fue realizar el diagnóstico del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa en mención con el fin de obtener resultados descriptivos que permitan identificar los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores. Para tal fin se administró el Inventario de medición MBI, Maslach Burnout Inventory. Los principales resultados obtenidos en las subescalas arrojaron que en la dimensión de realización personal, 89% de los trabajadores puntuó alto, en la dimensión de despersonalización, 44.7% puntuaron en intermedio y en agotamiento emocional, 51.1% puntuaron bajo demostrando que aunque los

trabajadores no tienen una prevalencia alta de Burnout, la tendencia en aumentar, esta en las escalas importante y requiere estrategias de prevención e intervención.

Morales (2015) en Ecuador, realizó una investigación denominada "El Síndrome de Burnout y el Desempeño Provincial de Tungurahua". La investigación fue de tipo exploratoria descriptiva, con asociados de variables. La población estuvo conformada por 36 personas por lo que no fue necesario extraer muestra alguna. El objetivo principal fue investigar como el Síndrome de Burnout incide en el desempeño laboral en los empleados del departamento del Gobierno Provincial de Tungurahua. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta, el cuestionario y la entrevista. Las conclusiones indicaron que el Síndrome de Burnout incide en el desempeño laboral en los empleados afectándoles en un nivel alto, se pudo establecer que existe un número de personas que desarrollan cansancio físico, mental que los problemas familiares influyen en su accionar y que en algún instante hay presentado un estrés laboral, que son las características del síndrome. Se analizó que el nivel de desempeño laboral en los empleados no es el adecuado, además existe un grupo importantes de colaboradores que atraviesan problemas de carácter físico y mental, lo que ocasionan que potencial laboral no se desarrolló con eficiencia y eficacia, razón por lo cual no cumplen sus metas.

Delgado y Valverde (2015) investigaron los "Factores predisposiciones de la presencia y desarrollo de síntomas compatibles con el Síndrome de Burnout en cajeros y cajeras de la Zona Comercial del Banco Nacional de Costa Rica". La investigación fue no experimental, transversal con el objetivo principal de determinar cuáles son los factores predisposiciones que incidieron en el desarrollo de síntomas compatibles con el Síndrome de Burnout. La muestra estuvo conformada por 204 colaboradores entre hombres y mujeres exclusivamente

cajeros. Para ello, se emplearon el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Técnica de Grupo de Discusión que considera los puntos de vista relevantes de los individuos. Los resultados fueron que la mayoría de factores predisposiciones del burnout presentes en la población estudiada son de tipo personal como: escasez de estrategias de afrontamiento al estrés, negatividad o pensamientos irracionales. A nivel interpersonal el tipo de relación con las jefaturas, sentimientos de falta de apoyo y reconocimiento, más la intensidad del contacto con clientes y usuarios.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teoría de la competencia social

Carlín y Garcés, 2010 sustenta que la competencia y la eficacia percibidas son los principales factores asociados a este síndrome. Las personas que trabajan en servicios de salud se sienten muy motivadas en apoyar a otros y es por ello que poseen un alto altruismo. Sin embargo, si observamos con detenimiento el entorno laboral, las personas se encuentran con factores de ayuda que facilitan la actividad del sujeto, o factores de barrera que la dificultan. Al inicio, la motivación para ayudar registrará previamente la eficacia del sujeto en la consecución de los objetivos laborales. Si en el entorno existen factores de ayuda, la efectividad crecerá y aumentarán los sentimientos de competencia social del sujeto, lo que influye positivamente en la motivación para ayudar a los demás.

Sin embargo, cuando las personas encuentran obstáculos, barreras en el entorno, se desarrolla la disminución de los sentimientos de eficacia, ya que el sujeto no logra conseguir sus objetivos, afectando de manera negativa la esperanza de conseguirlos. Si esta situación se mantiene en el tiempo, surge el Síndrome de *Burnout*, el cual, a su vez, promoverá el

desarrollo de los niveles de barrera, disminuyendo los sentimientos de eficacia percibida y la motivación para ayudar.

2.2.2. Teoría de la autoeficacia profesional

Mingote y Pérez, (1999), quienes señalan que la etiología del Síndrome de *Burnout* se relaciona con cuatro variables: la discrepancia entre las demandas de las tareas y los recursos del sujeto, el nivel de autoconciencia de la persona, la expectativa de éxito y los sentimientos de autoconfianza que experimente.

La autoconciencia se considera fundamentalmente en el inicio del síndrome y es entendida como la capacidad del sujeto de autorregular sus niveles de estrés percibido durante el desarrollo de una tarea dirigida a la consecución de un objetivo. El reconocer las discrepancias recibidas entre demandas y recursos puede intensificarse el nivel de autoconciencia en algunos sujetos, lo que demandará negativamente su estado anímico, causando también falta de confianza percibida para resolver esas discrepancias y bajos sentimientos de disminuida realización personal en el trabajo.

En tanto, si la consecución de los objetivos se ve frustrada, las personas con un alto rasgo de autoconciencia y pesimismo tienden a resolver las dificultades, retirándose de manera mental o conductual de la situación problemática. La despersonalización en cambio, es considerada un patrón de retiro conductual, mientras que el agotamiento emocional es captado como un retiro psicológico.

Características intensas de autoconciencia y un gran pesimismo en los profesionales potencian el retiro del esfuerzo que deberían invertir para resolver discrepancias. Los autores señalan que altos niveles de autoconciencia aumentan la experiencia de desilusión, frustración y pérdida, y con ello la aparición del Síndrome de *Burnout*.

2.2.3. Teoría de Maslach y Jackson sobre el Burnout

Maslach y Jackson (1981) quienes consideraron que las características opresoras del trabajo, en combinación con las características sociodemográficas, son las causas principales del *Burnout*. En cuanto a las tres dimensiones propuestas por el modelo, éstas son asociadas con el grado de compromiso que tiene la persona con su trabajo y todo lo que éste involucra (Maslach y Leiter, 2008). Así, cada una de ellas ocurre en función al modo en que el compromiso laboral es afectado.

Maslach y Jackson indican que el distanciamiento cognitivo y emocional del trabajador es concebido como una vía de afrontamiento al cansancio por la sobrecarga. Sin embargo, la despersonalización, manifestada en reacciones negativas hacia el trabajo, busca distanciar a la persona de ciertos aspectos del trabajo con el fin de restaurar la equidad entre lo que el trabajador y la organización aportan a la relación. Maslach y Jackson indican también que todas estas actitudes ya despersonalizadas merman en la eficacia laboral y proactividad de los profesionales y generan, en muchos casos, trastornos de tipo psicosomático, el uso y abuso de sustancias psicoactivas, y hábitos dañinos para su salud, etc.

En línea con esta nueva comprensión del Burnout , Maslach ha propuesto factores que determinan hasta cierto grado en el compromiso laboral y la aparición, prevención o ausencia de *Burnout*, entre ellas, carga de trabajo, control, recompensa, comunidad, justicia, valores y congruencia trabajo-persona; es por ello que cuando la carga de trabajo cualitativo o cuantitativo es excesiva, crónica, sin descanso alguno ni para recuperar fuerzas para una nueva tarea, se concluye entonces, que la capacidad de afrontamiento se distorsionará hasta que aparezca absolutamente el desgaste. Si en cambio, la demanda no es cuantiosa sino temporal, entonces el riesgo de SB será menor y hasta, si la demanda es llevadera, se obtendrá un mejor afrontamiento. La recompensa percibida, tanto en forma de incentivo material o social, como de oportunidad de trabajo, y que se manifiesta en el reconocimiento de todos los agentes relacionados al trabajo, tiene importante relación con los sentimientos de eficacia.

El modelo de Maslach propone que a mayor incongruencia, mayor tendencia al Burnout y a mayor congruencia, mayor tendencia al compromiso. La incongruencia percibida indica que la persona tiene dificultades para cumplir con las exigencias del trabajo. Por tanto, esta teoría verifica que si a un trabajador ya ha desarrollado alguna dimensión del Burnout, la incongruencia puede provocar la manifestación completa del síndrome, mientras que si se percibe congruencia, el cuadro puede resolverse.

Según Fernández (2010) el Síndrome de “estar quemado” Burnout tiene mayor preponderancia como una específica sensación de fracaso y una experiencia agotadora emocionalmente, tanto que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía o recursos personales dentro del trabajo. Esto genera un estado de agotamiento integral (físico, mental y emocional) y se va desarrollando a lo largo del tiempo, haciendo que el estrés prolongado pase

a un estatus crónico el cual ya prepara al trabajador para una plataforma de posible Síndrome *Burnout*.

De igual modo, Fernández (2010) señala que el Síndrome de Burnout tiene mayor incidencia en persona implicada en trabajo con el interactuar con otro ser humano que a diferencia de los trabajadores que se dedican a su trabajo de computadora o libros, el no contacto con otro ser humano hace que baje el famoso estrés.

En otro escenario, Bosqued (2008) considera que el Síndrome de Burnout es un problema de salud y calidad de vida; aparece como un tipo de estrés crónico que se puede definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como resultado de un duro esfuerzo frecuente, cuyas conclusiones se consideran mediocres, e insuficiente y como penosa consecuencia, el cuerpo reacciona exhausto y con una inestabilidad psicológica altísima.

González, Moreno y Garrosa (2007) nos hacen referencia también a las variables individuales, que provienen del profesional y que esto le ocasionaría el síndrome. Por consiguiente, se observarían las mismas características como un patrón entre los trabajadores que terminan con síndrome Burnout. Aquí algunas: alta motivación para la ayuda, el alto grado de empatía y altruismo, la baja autoestima, una tendencia a la sobre implicación emocional y reducidas habilidades sociales que le permitan hacer frente a situaciones del entorno. De la misma manera, se hace mención que la edad del profesional juega un papel totalmente decisivo ya por diversos estudios señalan que el riesgo de padecer el síndrome es mayor en los primeros años de ejercer la profesión, ya que es allí cuando entran en conflicto las

expectativas idealistas del sujeto y la práctica en el campo laboral; es decir lo que uno piensa que encontrará y lo que es realmente.

Pines y Aronson (1988) expresan que los síntomas del Burnout se pueden observar también en personas que no trabajan en el sector de asistencia social. Ellos definen este síndrome como un estado de agotamiento emocional, mental y física, que incluye sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo y baja autoestima. Dicho estado estaría causado por una implicación durante un tiempo prolongado en situaciones que son emocionalmente demandantes.

Farber (2000) bien lo describe como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajos actuales, ya que la competencia laboral cada día exige intentar producir más allá mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles. A partir de esta realidad, Farber, señala cuatro variables importantes para explicar la aparición y el desarrollo del *Burnout*: 1) la presión de satisfacer las demandas de otros, 2) intensa competitividad, 3) deseo de obtener más dinero y 4) sensación de ser desprovisto de algo que se merece.

Hombrados (1997) propone la coexistencia de un conjunto de respuestas motoras, verbales-cognitivas y fisiológicas ante una situación laboral con altas exigencias y prolongadas en el tiempo. Las repercusiones de aquello sobre la salud del trabajador y sus funciones suponen el desarrollo del Síndrome de *Burnout* (SB). De la misma manera, expresa que como elementos fundamentales: "los cambios emocionales y cognitivos informados, cambios negativos en la ejecución profesional y una situación de presión social y/o profesional que aparece de manera continuada"

Cordes y Dougherty (1993) hacen una revisión sobre el tema y plantean que durante la primera fase de la investigación (período comprendido entre 1970 y 1980) las definiciones del BO se podían clasificar en 5 tipos de conceptualizaciones: fracaso, falta de creatividad, pérdida al compromiso, frialdad con los clientes o pacientes y respuestas crónicas al estrés.

Nagy (1985) nos muestra que el *burnout* "describe un gran número de manifestaciones totalmente psicológicas y físicas evidenciadas en trabajadores empleados en profesiones consideradas de interacción humana" indicando que burnout y estrés podrían ser conceptos similares y que *burnout* sería un tipo específico de estrés. Grantham (1985), desde una perspectiva puramente psiquiátrica, entiende que los factores estresantes del burnout no son siempre claramente identificables; sí, en cambio, los relacionados con problemas de personalidad, depresión y ansiedad.

2.2.4. Teoría Organizacional

Los modelos derivados de esta teoría remarcan el nivel de los factores estresores del entorno de la organización y de las diversas dinámicas de afrontamiento utilizadas ante la experiencia de sentirse quemado por el trabajo. "El síndrome del quemado es una respuesta a las diversas manifestaciones al estrés crónico originadas en relación profesional-cliente y en relación profesional-organización." (López y Expósito, 2016, p. 30).

2.2.5. Proceso evolutivo del Burnout según Golembiewski, Munzenrider, y Carter

El Burnout se da inicio con una de las dimensiones más susceptibles de este síndrome, como es la despersonalización, como mecanismo disfuncional del inclemente estrés, después

de los colaboradores laborales o trabajadores según sea el calificativo, que experimentan una disminuida realización personal en sus actividades diarias y paralelo a ello, un agotamiento emocional altamente significativo.

2.2.6. Proceso evolutivo según Leiter y Maslach

Los frecuentes factores de estrés traen consigo grandes consecuencias las cuales como el agotamiento emocional la despersonalización y la disminuida realización personal, mella poco a poco al individuo, generándole un proceso de deterioro de sus procesos cognitivos, haciéndolo perder protagonismo en su carrera profesional como en la personal. Lo que dicen estos dos autores es muy relevante pues nos muestran que las consecuencias del Síndrome de *Burnout* comienza con un ligero absentismo, luego una rotación de puestos y finalmente el abandono completo del puesto de trabajo y a esto se le agrega, paralelos físicos como emocionales, aquí tenemos enfermedades sicosomáticas, alergias dermatológicas, afecciones en el sistema nervioso, etc.

2.2.7. Proceso evolutivo según Leiter

Leiter (1993) indicó que tanto el agotamiento emocional responde como una respuesta inmediata a los diversos factores de estrés laborales y cuando estos se hacen continuos, da lugar a la despersonalización, sin embargo los sentimientos de despersonalización no se relacionarían con la disminuida realización personal ni el agotamiento emocional.

2.2.8. Proceso evolutivo según Lee y Ashfoth

Estos 2 autores nos señalan la despersonalización como la disminuida realización personal mellan como consecuencia directa de los sentimientos de agotamiento emocional. En este caso ellos mencionan a los modelos de Leiter, y Maslach y Colembieswki, Munzenrider..

2.2.9. Proceso evolutivo según Gill-Monte, Peiró y Valcarcél

Para estos tres autores, el proceso del Síndrome de Burnout inicia con sentimientos de disminuida realización personal en el trabajo y de la misma manera un altísimo nivel de agotamiento emocional, lo cual conlleva a un desarrollo de diversas actitudes de despersonalización.

2.2.10. Etiología

El Síndrome de Burnout es un proceso multicausal como también complejo, por la cual presentan una serie de causas, las cuales cabe resaltar: aburrimiento y estrés, crisis en el desarrollo de la carrera profesional, (Stortti, 2006).

Componentes personales pre-mórbidos que aumentan la susceptibilidad personal junta en el cual cobra interés:

- La edad, que se relaciona con la capacidad de experimentar.
- El sexo, que se relaciona directamente a las mujeres, las mismas que pueden sobrellevar mejor los problemas o situaciones de alto conflicto laboral.

- Variables familiares, como la armonía y estabilidad familiar para la protección y equilibrio del núcleo familiar.
- Personalidad, como las perfeccionistas, las que posee mayor ansiedad para lograr con inmediatez sus objetivos.
- Inadecuada formación profesional, se habla de un mal manejo de tiempos, carencia para organización de prioridades y disminuidaG horas de entrenamiento para un determinado trabajo.

➤ Factores laborales o profesionales:

Condiciones poco alentadoras al ambiente físico, organización laboral, atmósfera humana, bajos sueldos, excesos sociales, la búsqueda de ser un profesional de prestigio toda costa, para tener una alta consideración social y familiar y así un alto estatus económico.

➤ Factores ambientales

Cambio significativos de la vida como: muerte de familiares, matrimoniales, divorcio, nacimiento de hijos.

➤ Factores desencadenantes del Síndrome de Burnout según Horacio Cairo

- Baja percepción de entendimiento para desarrollar el trabajo.
- Gran demanda de carga laboral, carencia de energía para realizar las tareas y falta de recursos para hacerle frente a las exigencias del escenario laboral.
- El conflicto del rol y la incompatibilidad de carácter entre las tareas y conductas que se desarrollan con las expectativas existentes sobre el mismo rol.
- La antigüedad del rol, incertidumbre o falta de información sobre todo lo concerniente al trabajo.
- La falta de equidad o justicia organizacional.

- Las relaciones tensas o tóxicas con los usuarios o clientes de la organización.
- Los impedimentos por parte de la dirección o del superior para que pueda desarrollar su trabajo.
- La imposibilidad de poder progresar o ascender en el trabajo.
- Las relaciones tensas con los compañeros.

2.2.11. Consecuencias del Síndrome Burnout

Un conglomerado de consecuencias para el ser humano y su organización y puede ser perjudicial para la cobertura de los tratamientos. Maslach y Leiter (1997) expresan que cada persona con SB poseen tres efectos en común que son el compromiso, lo que antes era un orgullo ahora pasa a ser un escenario insatisfactorio puesto que en un periodo inicial los profesionales se sienten con gran energía y dispuestos a entregar el todo por el todo, sin embargo al pasar el tiempo se van desgastando. (Maslach y otros 1971) Maslach y Leiter (1997) afirman que los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y goce en el trabajo, se convierten en enojo, ansiedad y depresión, ante un cuadro de SO. En tanto las personas manifiestan reacciones emotivas negativas, se deterioran las relaciones con los demás. El día a día, se hace más pesado, la atmosfera se carga de toxicidad y por ende comienza la hostilidad de ambas partes. Definitivamente, cada expresión de emociones calan en las relaciones laborales, más aun si es con los colegas (Maslach y otros, 1997).

Para Maslach y Leiter (1997) los problemas de desajuste entre lo que la persona espera y las expectativas del trabajo son un signo de que los trabajadores padecen SB. No obstante, el síndrome ya posee grandes efectos sobre la plataforma de la organización como en los diversos procesos y este tiende a generar un alto índice de ausentismo en el centro laboral. (GilMonte, 2000), Esto lleva a que efectivamente trabajan más horas, aunque no generen un

producto o servicio de calidad (Acevedo, 2003). Otra consecuencia importante a considerar es que se ha observado que el BO puede "contagiarse" a través de mecanismos de modelado o aprendizaje por observación durante los procesos de socialización laboral, por lo que puede constituirse en una verdadera epidemia que finalmente puede hacer peligrar la existencia de la organización (Edelwich y otros, 1980 citado en Grau y otros, 1998).

Finalmente, cabe señalar que además de ser relevantes las consecuencias del BO para la organización, estas se tienden a extender más allá de ella, afectando a toda la sociedad (Grau y otros, 1998).

La validez de la definición del síndrome necesariamente implica comparar para lograr diferenciar el BO con otros estados. Esto es relevante dado que el proceso en que ocurre el BO supone una compleja interacción de variables afectivas, cognitivo-actitudinales, actitudinales y ambientales (Gil-Monte y Peiró, 1998).

2.2.12. Diferencias entre Estrés y *Burnout*

Existe un consenso en considerar la diferenciación entre el estrés y burnout, aunque en el proceso, se compartan algunos síntomas. El estrés se manifiesta en primera instancia en un marco psicológico que conlleva efectos positivos y negativos, experimentales en todos los ámbitos posibles de la vida y actividad del individuo. En tanto una diferencia notoria con el Síndrome de *Burnout* es que únicamente produce consecuencias negativas para el sujeto y su entorno tal como indica la mayoría de los autores, pues los respectivos reafirman que se trata de un síndrome exclusivo del contacto laboral (Martinez,2010).

2.2.13. Constructos no considerados Burnout

La literatura indica que se debe tener mucho cuidado al momento de expresar o afirmar que una persona padece del síndrome de *burnout*, puesto si es que se encuentra en los inicios del síndrome o simplemente se trata de un exclusivo cansancio por el día a día de trabajo. Para determinar lo siguiente, Bosqued (2008), explica lo siguiente:

➤ **Estar cansado o estresado**

Toda persona ha experimentado en algún momento de su vida cansancio, fatiga o estrés en cualquier ámbito de su vida. En el ámbito laboral es muy sonado la frase "estar quemado" por sentirse agotado y para ello es necesario tomar un descanso, una pausa.

➤ **Haber elegido la profesión equivocada**

No se trata del síndrome de *burnout* el saber que la vida laboral no era la que deseaba (Bosqued, 2008, p.28).

➤ **Atravesar una crisis laboral**

Se debe tener en cuenta que los momentos críticos son inherentes a la vida de cada persona de hecho, el haber escogido una profesión y ejercerla nos hace vulnerables a situaciones que pueden representar algún desequilibrio (Bosqued, 2008, p. 28).

➤ **Acoso psicológico en el trabajo**

En este caso se trata de escenarios patológicos que se generan de distintas formas, en tanto, "en el *mobbing* se producen conductas de ataque sistemático contra un trabajador". (Bosqued, 2008,p.29)

➤ Insatisfacción laboral

Se trata de un fenómeno psicosocial de rechazo y descontento hacia el trabajo ocasionado por factores derivados de una inadecuada organización del trabajo (sobrecarga de trabajo, estilo de mando autocrático, falta de comunicación y por factores personales y extra laborales” (González y Pérez, 2011, p. 195).

2.2.14. Profesiones y puestos vulnerables al Síndrome de Burnout

“Todo el mundo puede verse afectado con el *Burnout*” Topping (2011, p.50). No obstante, existen ciertos grupos de personas que presentan un mayor riesgo de padecerlos:

➤ Profesiones de “ayuda”

Quienes se implican en el trabajo por tiempos excesivos además del trato directo que mantienen con amplia cantidad de usuarios a quienes deben proveer de soluciones.

➤ Trabajadores sociales

Quienes continuamente trabajan con personas en situaciones precarias.

➤ Médicos y enfermeras

Quienes tratan diariamente con pacientes muchos de ellos en estados críticos.

➤ Paramédicos, técnicos de medicina de urgencias, bomberos

Personas en constante presión por algún hecho fortuito que pueda ocurrir.

➤ Personas en servicios públicos

Tales como los conductores de buses, vigilantes en general quienes reciben quejas o reclamos de usuarios.

➤ Personas en oficios de rutina y monótonos

Sobre todo los que permanecen durante largas jornadas de trabajo en las oficinas.

➤ Oficios con muchos turnos y rotaciones

Como los que laboran en aeropuertos, revistas, periódicos, call centers, etc.

➤ Las madres de familia

Aunque el síndrome del quemado o desgaste ha sido muy poco considerado en el ámbito doméstico, no es novedad que las madres de familia o amas de casa, estén sobrecargadas por las múltiples actividades de la casa, como esposa, madre y mujer, aparte de sus estudios y trabajo si fuera el caso.

2.2.15. Síndrome de Burnout y variables demográficas

El síndrome de burnout como respuesta al estrés laboral crónico se relaciona a una serie de factores, algunos vinculados a las relaciones interpersonales en el trabajo.

➤ Síndrome de Burnout y género

En diversas investigaciones se ha referido al variable género como una de las determinantes con respecto al padecimiento del síndrome de *burnout*. Según los autores López et al. (2015) mencionan que “se cree que el género masculino presenta un mayor nivel

de síndrome de *Burnout*. En comparación con el género femenino (dado que se asocia el género femenino con una mayor capacidad de resistencia a la presión, hablando en términos generales”.

➤ Síndrome de *Burnout* y edad

Se considera a dicha variable como una de las más importantes respecto al Síndrome de Burnout ya que tomando en cuenta los niveles de afrontamiento y tolerancia ante situaciones difíciles o estresantes, estas varían en cada persona. Los autores Atance y Manzano (citado en Ruiz, Pando, Aranda y Almeida 2014).

➤ Síndrome de Burnout y antigüedad laboral en el puesto

En un estudio donde se buscó relacionar la antigüedad en el trabajo con el síndrome de quemado por el trabajo (burnout) en profesores, se encontró que “los niveles de síndrome de quemado por el trabajo obtenidas en el colectivo estudiado señalan que laboral entre diez y veinte años son los que reportan los niveles más altos” (Escudero, Ortiz y Delfín, 2013, p. 24).

➤ Síndrome de Burnout y profesión

Los profesionales necesitan el apoyo de los colegas con más experiencia, quienes debería ser una fuente de estimulación y reconocimiento. La falta de información, consejo y retroalimentación de parte de los colegas con mayor experiencia contribuye al debilitamiento como profesionales de los colegas más inexpertos y a una sensación de inseguridad que sirve como base para que se desarrolle el Síndrome Burnout (Arón & Llanos, 2001). Los profesionales necesitan el apoyo de los colegas con más experiencia, quienes debería ser una fuente de estimulación y reconocimiento. La falta de información, consejo y retroalimentación de parte de los colegas con mayor experiencia contribuye al debilitamiento como

profesionales de los colegas más inexpertos y a una sensación de inseguridad que sirve como base para que se desarrolle el Síndrome Burnout (Arón & Llanos, 2001).

2.3. Definiciones

2.3.1. Burn Out

En inglés *occupational burnout*, es un padecimiento, es de origen anglosajón y se traduce como estar quemado, carbonizado, desgastado por las actividades laborales. El término de “Síndrome de Burnout” se desarrolló en la década de los setenta en Estados Unidos por el psicólogo Freudenberger (1974), quien observó muy de cerca a voluntarios que trabajaban, llegaban a presentar un proceso gradual de gran desgaste físico y mental y era acompañado de síntomas y signos que denotaban un particular estado de estar “agotado” al borde de la fatiga. Posteriormente, la psicóloga social Christina Maslach (1981, 1984, 1986) estudió la forma en que las personas se enfrentaban al cansancio emocional en su trabajo, llegando a conclusiones similares que las de Freudenberger.

Estaba Maslach muy interesada en las diversas estrategias cognitivas registradas como “despersonalización”, las cuales consistían en como los profesionales de la salud (enfermeras y médicos) mezclaban la compasión con el distanciamiento emocional, evitando el involucramiento con la enfermedad o patología que presenta el paciente, utilizando la "deshumanización en defensa propia", esto es el proceso de protegerse uno mismo ante situaciones estresantes respondiendo a los pacientes en forma despersonalizada. El término “Síndrome de Burnout” fue utilizado para explicar el deterioro físico y mental como

consecuencia del trabajo en áreas como la salud, el trabajo social, o de servicios de emergencia Freudemberger (1974). En general, el Síndrome de Burnout se define como la respuesta a una situación crónica de estrés en el desempeño laboral que se presenta generalmente en personas que trabajan prestando asistencia a otros. A principios fue considerado exclusivo de aquellas profesiones de servicios sociales en las que se trabajaba en contacto directo con las personas a las que se les prestaban servicios; luego, se manifestó que también podría darse en diversas áreas laborales.

Las causas del Síndrome de *Burnout* son diversas, pero entre las más relevantes están las condiciones laborales, variables sociodemográficas, la personalidad y el entorno social. La existencia en forma negativa de estas condiciones en mayor o menor medida originan el estrés en el colaborador el cual va manifestándose más intenso y duradero, afectando el desempeño laboral del colaborador.

2.3.2. Agotamiento emocional y físico

Se caracteriza por el déficit o ausencia de energía, carencia de recursos para sostenerse laboralmente y emocionalmente, con elevada tensión y frustración. El síndrome de Burnout tiene tres factores que lo determinan, estos son: Agotamiento emocional o sensación de desgaste físico y mental. Cada uno de estos factores surgen como consecuencia de la disminución de recursos emocionales del trabajador para enfrentarse con los retos que su labor diaria, le plantea, y se concreta en una creciente y continua fatiga en los niveles mental, físico y emocional que no se corresponde con la cantidad de trabajo efectuado. El individuo percibe que carece de energía y que ya ha llegado a su propio límite. Así mismo, presenta

sensaciones de sobreesfuerzo y hastío emocional (irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral) que se produce a consecuencia de largas jornadas de trabajo (Maslach, 1981).

2.3.3. Despersonalización

También llamado “deshumanización”, se muestra con una falta notoria de interés hacia su trabajo, compañeros, clientes, pacientes, desgano excesivo y pérdida de sensibilidad, generándose un cuadro de cinismo y aguda crítica a todo su entorno. En muchos casos sobrevienen como un mecanismo de defensa del propio afectado que ha estado implicándose mucho en sus tareas y siente que, tras haberse venido a pique sus recursos emocionales, no puede continuar haciéndolas con la misma intensidad.

Estos factores establecen una barrera entre él y las personas a quienes asiste, haciendo que el trato se vuelva distante e indiferente, también se puede entender como el desarrollo de actitudes cínicas por parte de los trabajadores que prestan servicios. Esta dimensión se asocia con la excesiva separación hacia otras personas, silencio, uso de actitudes despectivas, e intentos de culpar a los usuarios de la propia frustración (Maslach, 1981).

2.3.4. Disminuida realización personal

Se caracteriza como la baja autoestima en su solvencia intelectual y profesional. Tanto anímicamente como profesionalmente se siente disminuido ante los problemas, retos y personas con las que compete. Disminuye notablemente el interés de relacionarse con las personas.

Es una sensación subjetiva a los dos factores anteriores. Aquí el profesional se encuentra frustrado por la forma en que realiza su propio trabajo y los resultados conseguidos en él, que tienden a vivenciarse de forma negativa, como resultado de una insuficiencia profesional. La persona experimenta la baja autoestima, el fracaso profesional y la falta desmotivación, esto conlleva a la pérdida de confianza en la disminuida realización personal y la presencia de un negativo auto concepto como resultado, muchas veces inadvertido de las situaciones ingratas (Maslach, 1981).

2.3.5. Depresión

El diagnóstico psiquiátrico que describe un trastorno del estado de ánimo, transitorio o permanente, desarrollado por sentimientos de desgano, infelicidad y culpabilidad, además de provocar una incapacidad total o parcial para disfrutar de las cosas y de los acontecimientos de la vida cotidiana. Los trastornos depresivos pueden estar, en mayor o menor grado, acompañados de ansiedad. Campbell (1995) señala: que "el término depresión se emplea para describir el humor, entonces se refiere a sentimientos de tristeza, desesperación o aflicción, la depresión es experimentada universalmente como normal. Cuando el término se usa en la depresión puede ser índice psiquiátrico específico o un componente de la enfermedad".

2.3.6. Ansiedad

La aparición de éste enfoque se vincula a autores como Bowers (1973), Endler (1973) o Endler y Magnusson (1976), aunando las aportaciones del enfoque cognitivo y del conductual. Así, la conducta quedaría determinada a partir de la interacción entre las características individuales de la persona y las condiciones situacionales que se presentan.

Cuando un individuo siente o afirma tener ansiedad, intervienen en dicho proceso distintas variables, por lo que ninguna de ellas debe ser despreciada para el estudio del mismo; se trata de variables cognitivas del individuo (pensamientos, creencias, ideas, etc.) y variables situacionales (estímulos discriminativos que activan la emisión de la conducta).

En la actualidad, la ansiedad de carácter clínico se caracteriza por presentar una serie de factores entre los que se cuenta que la emoción sea recurrente y persistente, que la respuesta emocional emitida sea desproporcionada en relación a la situación, que sea evocada en ausencia de algún peligro ostensible; además, el individuo puede quedar paralizado por un sentimiento de desamparo o se muestra incapaz de realizar conductas adaptativas a la situación con objeto de eliminar dicha ansiedad.

La ansiedad empieza a ser conceptualizada como una respuesta emocional que, a su vez, se divide en tres tipos de respuestas, las cuales incluyen aspectos cognitivos, fisiológicos y motores, debido a la posible influencia de estímulos tanto internos como externos al propio individuo; el tipo de estímulo que provoca la respuesta de ansiedad está determinado, en gran medida, por las características del individuo (Miguel-Tobal, 1990).

2.3.7. Estrés

La cercanía histórica de este concepto y éste se remonta, según los especialistas en la materia del siglo XIV, donde el término inicia con mayor liderazgo. En tanto en aquella etapa se acerca a la sintomatología relacionada con experiencias negativas o escenarios de conflictos. Empero acercándose para el siglo XVII, el biólogo y físico R. Hooke relaciono

esta sintomatología a hechos tanto físicos como la presión, fuerza y distorsión. Ya tiempo después, aproximadamente en el siglo XX, es cuando inicia a manejarse este término como algo común en las personas de toda índole y ocupación. Tiempo después, en el año 1932 Cannon, definiría el estrés como:

Una especie de estímulo perturbador del equilibrio interno u homeostasis del organismo y una reacción de alarma que se genera a través de la actividad del sistema, simpático adrenal, relacionando de esta manera, un tema causal, entre la ruptura homeostática y la enfermedad. Tiempo después Hans Selye (1936), definió el estrés como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de amenaza, es por ello que la respuesta posteriormente, fue la creación de "Síndrome General de Adaptación" (Selye, 1956) (Cannon citado en Ulla, 2001, p51)

"El Síndrome General de Adaptación" se puede definir de la siguiente manera: la respuesta del organismo ante la percepción de una amenaza, respuesta que se registra por una etapa de alarma en la que nuestro organismo inicia una respuesta, fase que otorga resistencia en la que es notorio los cambios particulares que dan accesos a enfrentar un escenario, tanto la fase de agotamiento en la que se da un álgido desgaste de la energía utilizada para enfrentar a la amenaza existente. (Rodríguez y De Rivas, 2011 citados en Ojeda, 2016, p.21).

Una de las psicólogas con mayor renombre del momento, como es Mc Gonigal (2016) muestra una definida manera de expresar el estrés indicando que "es lo que surge cuando está en juego algo que le importa al individuo".

Para ella, este concepto implicaría muchos aspectos como pensamientos, emociones, conductas, reacciones fisiológicas, en tanto también explica la valoración o significado que le atribuye el individuo como menciona “no te estresas por cosas que no te interesan y no puedes tener una vida significativa sin experimentar algo de tensión” (p.97).

2.3.8. Eutrés y Distrés

En una gran mayoría las personas relacionan el estrés a sucesos, factores o consecuencias negativas, en tanto, investigaciones se han dado a conocer que el estrés no es malo por sí mismo para el individuo, al contrario puede ser de gran ayuda y sumamente necesario, siempre y cuando se accione de manera saludable y funcional ante casos que podrían darse de un momento a otro como factores estresores. “Que el estrés resulte nocivo, depende de la intensidad, duración y del modo en que se afronta” (Fuertes, 2004, p.11).

De la misma manera, tenemos a (Bayon, 2010) considera que el estrés presenta 02 clasificaciones interesantes a considerar:

El eutrés o estrés bueno: Se refiere a situaciones que dentro del escenario del estrés se constituyen en grandes resultados positivas, como la activación y estimulación haciendo que esto haga que las personas puedan salir airosoas antes casuísticas de adversidad en su vida diaria.

El distrés o estrés negativo: Es la otra cara de la moneda, en este caso con este tipo de estrés las personas se paralizan o se boicotean ante la solución de problemas que se suscitan de un momento a otro, generando así un campo de tensión en la persona.

2.3.9. Estrés Laboral

El trabajo o el entorno de trabajo es parte del día a día de cada ser humano y por tanto estamos vulnerables a situaciones complejas, tanto académicas, como profesionales y emocionales.

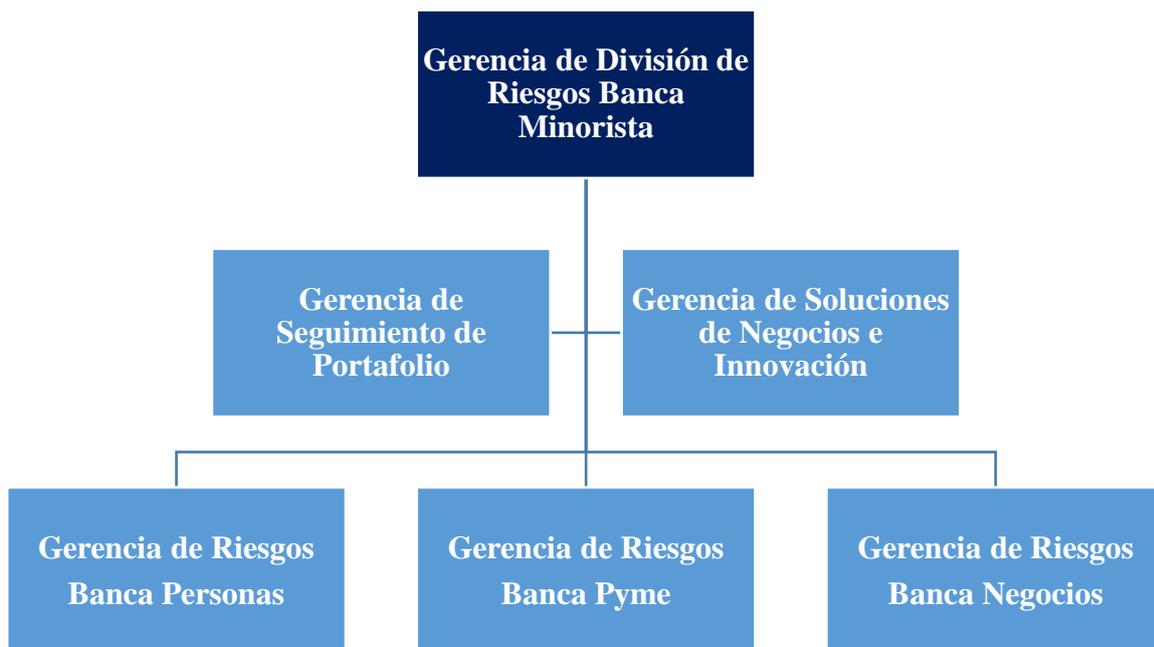
Caprarulo, 2007 (Citado en Peiro, 2011) indica que “el estrés laboral es un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo. De hecho, algún autor lo ha caracterizado como “pandemia” del siglo XXI” (P.7)

Un estado patológico crónico ocasionado por las condiciones habituales de trabajo en las que se encuentra una persona. Afecta a su cuerpo y a su mente. Y repercute, por ende, al bienestar general, sino también sobre su rendimiento. Las causas de este estrés son cada vez más amplias horarios inacabables, presión excesiva para conseguir rendimientos elevados, alteraciones familiares de todo tipo, discrepancia con algún compañero o jefe de trabajo.

2.3.10 Entidad Bancaria

Es una institución que pone en relación a ahorristas y prestatarios y contribuye al buen funcionamiento de la economía. La entidad bancaria donde se aplicó la investigación tiene como origen de actividades el 09 de abril de 1889. En 1942 cambia de nombre, luego años más tarde en 1988, instala una red extensiva de cajeros automáticos en todas las agencias bancarias. En 1993 adquirieron presencia comprando un banco y colocando su marca en Bolivia. Actualmente, cuentan con 375 agencias bancarias, más de 1800 cajeros automáticos y más de 5600 agentes (dispensadores de dinero) en las diversas tiendas y locales de todo el Perú. La entidad bancaria se encuentra con el propósito y la aspiración de sentirse comprometidos con los sueños y planes de vida de sus clientes.

Organigrama de entidad bancaria – Área de Riesgos



CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES INVESTIGACION

3.1. Formulación de hipótesis

No presenta hipótesis por ser una investigación descriptiva

3.2. Variables: definición conceptual y operacional

Tabla 1 Definición conceptual y operacional de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	Síndrome de Burnout
DIMENSIONES	D1. Cansancio emocional D2. Despersonalización D3. Disminuida realización personal
INDICADORES	Nivel de cansancio emocional (ítems, 1, 2, 3, 6, 8, 13,14). Nivel de despersonalización (ítems 5, 10, 11, 15,22). Nivel de disminuida realización personal (ítems,4,7,9,12,17,18,19,21)
DEFINICION CONCEPTUAL	Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal, que puede desarrollarse en personas que desempeñan actividades que tienen como objeto el trabajo con otras personas. Maslach y Jackson 1981, pop .34(citado en Gómez, Fernández, Lago, Vidal y Soto,2015,p.29)
DEFINICION OPERACIONAL	La variable será medida a través del cuestionario denominado Maslach Burnout Inventor (MBI)

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

4.1. Diseño metodológico

La presente investigación corresponde al método descriptivo, porque consiste en analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos o fenómenos y sus variables que les caracteriza en su estado actual. Especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

El tipo de investigación es de carácter básico, porque se orienta a describir, explicar, predecir y recopilar información que se desea respondiente a un plan o estrategia teórico real. (Hernández, 2010).

4.2. Población

La población está constituida por 100 trabajadores de la institución bancaria del distrito de La Molina. Los participantes de estudio, son hombres y mujeres, que se desempeñan como analistas, en las áreas de Riesgos.

4.3. Muestra y método de muestreo

Dado que el tamaño de la población es de 100 trabajadores de la institución bancaria del distrito de La Molina, se procedió a encuestar al cien por ciento, siendo éste un estudio censal.

4.4. Técnicas de recolección de datos

Sobre las técnicas Bernal (2006, p.177) afirma que “es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas”. Las técnicas de recolección de datos emplearemos los siguientes:

➤ Observación:

La técnica de observación se aplicará en sus distintas modalidades (directa e indirecta) que posibilitará el contacto con la muestra para recabar datos con mayor objetividad a cerca de las actitudes de los estudiantes. Además, para el desarrollo del presente estudio se emplearán los siguientes instrumentos:

➤ Fichas de registro:

Entre ellas consideramos las bibliográficas, las fichas de investigación como las textuales, de resumen, comentario y análisis para registrar datos de la indagación en el marco teórico.

➤ Cuaderno de campo.

Para registrar las entrevistas breves y todo tipo de referencias respecto al tema de investigación.

Escala de MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI), en su versión en español, este instrumento fue formulado por Maslach y Jackson en 1981 como resultado de sus investigaciones acerca del Síndrome de Burnout. En este instrumento de medida se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Cuestionario auto administrado constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes. Está conformado por tres dimensiones:

- Dimensión Agotamiento Emocional (AE) Conformado por 09 ítems.
- Dimensión Despersonalización (DP) Conformada por 05 ítems.
- Dimensión Disminuida realización personal (RE) Conformada por 08 ítems.

Calificación: Para determinar el puntaje de cada dimensión del síndrome, el entrevistado seleccionará de cada una de las preguntas; la frecuencia con la que se presenta en su ejercicio profesional, y se calificará de la siguiente manera:

- Nunca = 0 pts.
- Pocas veces al año o menos = 01 pts.
- Una vez al mes o menos = 02 pts.
- Pocas veces al Mes o menos = 03 pts.
- Una vez a la Semana = 04 pts.
- Pocas veces a la Semana = 05 pts.
- Todos los Días = 06 pts.

El criterio para determinar el nivel del Síndrome de Burnout será el siguiente

Criterio para determinar el **NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT**

- ✓ Se aplicó el instrumento de MBI, el cual contiene 22 ítems a la población encuestada (100).
- ✓ Luego se realizó la sumatoria de los puntajes de cada dimensión
- ✓ Se buscó el resultado según la tabla de clasificación de Maslach y Jackson
- ✓ De esta manera se obtiene los niveles Alto, Medio y Bajo por cada dimensión.
- ✓ Finalmente, se promedian las respuestas para obtener el nivel general del Síndrome Burnout.

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI. La subescala de Agotamiento Emocional o Desgaste Emocional está formada por 9 ítems que refieren a la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturados y cansado emocionalmente por el trabajo.; la subescala de Despersonalización está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insostenibilidad hacia los diversos sujetos objetos de atención y la subescala de disminuida realización personal en el trabajo está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo cuya tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y viendo de insuficiencia profesional.

Sin embargo las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en las subescalas de disminuida realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse. El MBI no cuenta a la fecha con un puntaje absoluto el cual nos revele el diagnóstico del Síndrome de Burnout, solo es evaluando los niveles de cada uno de

los componentes del mismo. Por eso sólo se diagnostica con SB a personas con niveles altos o medios en cansancio emocional, despersonalización y disminuida realización personal (Maslach 2001).

4.4.1. Validez y confiabilidad

a) Validez y confiabilidad Factorial del MBI

Es así como aun cuando el MBI es un instrumento que se utiliza con mayor frecuencia para medir el BO, siendo un estándar para el tema (Schaufeli, 1999). El MBI-GS ó versión general, que es la más reciente, es para profesiones no asistenciales. Los hallazgos de esta prueba son polémicos. Por ejemplo, Bakker y sus colegas (2002) dan cuenta de una estructura factorial de tres dimensiones, que contrasta con otros resultados que muestran una estructura factorial en donde la escala de Despersonalización muestra una baja consistencia interna (Evans y Fisher, 1993).

El MBI-HSS y el MBI-ES son versiones equivalentes, para profesiones asistenciales o de servicio a personas y para educadores. Para estos últimos hay una mayor cantidad de estudios que dan cuenta de la consistencia interna y buscan esclarecer la composición factorial del instrumento. A continuación, se lleva a cabo una sistematización de dichas investigaciones, clasificadas según la estructura obtenida de los análisis factoriales.

Grajales (2000) apoya la unidimensionalidad del constructo, señalando que existen altas correlaciones entre los factores. Esto supone inicialmente que no es conveniente observar los factores como entidades independientes, sino utilizar la escala como un constructo

general, el cual sería conocido como grado global de BO siendo que algunos de los elementos tienden a observar más de un factor al mismo tiempo.

A este respecto, Brenninkmeijer (2002) hace la salvedad de que el definir al BO como un sólo constructo o tomar en cuenta una estructura factorial determinada, dependerá de consideraciones relacionadas con los objetivos de investigación del estudio.

Por ejemplo, para proyectos relacionados con la búsqueda de un nivel global de BO para fines diagnósticos, puede ser más útil el considerar una escala unidimensional, mientras que para fines de investigación, el considerar los distintos factores que componen el síndrome puede dar luz sobre detalles tales como los síntomas que se asocian a los factores y si estos se asociarían al síndrome.

Por otra parte, hay algunas investigaciones que obtienen sólo dos factores, estando el primer factor constituido por los ítems de Agotamiento Emocional en conjunto con los ítems de Despersonalización, llamándose a este conjunto el núcleo del BO (core of Burnout). El segundo factor lo integrarían los ítems de disminuida realización personal en el trabajo (Brookings y otros, 1985; Chan y otros 1995 citados en Gil-Monte y Peiró, 1999; Cordes, y otros, 1997; Um y otros, 1998; Halbesleben y otros, 2004).

Tabla 2 Resumen de investigaciones sobre el MBI

Estudio	Instrumento	Muestra	Estructura Factorial	Items fallados
Maslach y Jackson, según manual Seis dedos. 1997, citado en Grajales, 2000	MBI-HSS	Multiocupacional	Tres factores	
Barría, 2002 8	MBI-HSS	Asistente Social	Tres factores	No. 12 – 18
García, Meza y Palma, 1999	MBI-HSS	Enfermeras	Tres factores	
García y otros (1994, citado en Gil-Monte y Peiró, 1999b)	MBI- HSS	Personal hospitalario	Siete factores	
García y otros (1994, citado en Gil-Monte y Peiró, 1999	MBI-HSS	Multiocupacional en España	Cuatro factores, disminuida realización personal se divide en dos	No. 6, 12 y 16,
Grajales, 2000	MBI-HSS	Profesionales de México	Tres factores	No. 15-5
Hwang y sus colegas, 2003	MBI-HSS	Multiocupacional	Cuatro factores, el de Despersonalización se divide en dos.	
Olmedo (1993, citado en GilMonte y Peiró, 1999b)	MBI-HSS	Profesionales de la Salud	Siete factores	
Burke, Greenglass y Schwarzer, 1996	MBI-ES	Profesores	Tres factpres	
Byrne, 1993 MBI-ES Profesores Tres factores No. 12 y 16	MBI-ES	Profesores	Tres factores	No. 12-16
Schwarzer, Ralf, Schmitz, Gerdamarie S., Tang, Catherine, 2000	MBI-ES	Profesores	Tres factores, que no replican los de Maslach y Jackson	
Bakker, Demfrouiti y mnSchaufeli, 2001	MBI-GS	Multiocupacional de Alemania	Tres factores	
Shutte, Toppinen, Kalimo y Schaufeli, 2000	MBI-GS	Multiocupacional en diferentes países europeos	Tres factores	No. 3

b) Validez y confiabilidad en el país

En nuestro medio, Fernandez, M. (2002/) realizo las estandarizaciones de la prueba del Síndrome de *Burnout* adaptada al español por Seisdedos en 1997, en un muestra de 264 profesores de nivel primaria; 170 de los centros educativos estatales y 94 de centros educativos privados. De ellos el 80.70% son de sexo femenino y 19.30% son varones.

Para el mencionado estudio, se utilizó el Educators Survey (ES) o MBI forma Editada, desarrollada por Maslach, Jackson y Achwab en 1986, que viene a ser una adaptación para maestros y profesores en donde la palabra “paciente” es sustituida por la palabra “alumno”, permaneciendo igual el resto del cuestionario. La validez de contenido fue utilizando el criterio de 9 jueces. En el proceso de cuantificación de los hallazgos se aplicó el coeficiente V de Aiken. Los resultados presentados indican que todos los ítems alcanzan niveles adecuados de significación estadística, por lo que es posible trabajar con el instrumento sin realizar mayores modificaciones, pues presenta validez de contenido que va de 0.8 al 1.

Tabla 3 Confiabilidad de preguntas MBI

Items	V. de Aiken
1 – 21	0.89 (*)
22	1

(*) $p < ,05$ Fuente: (Fernández, 2002)

4.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

El análisis de datos se realizará con cifras porcentuales. El procesamiento se hizo con un cuadro Excel Microsoft 2013. Además, se procedió a realizar el análisis estadístico de las dimensiones del Síndrome de Burnout obtenidas, haciendo uso de la técnica descriptiva promedio, y representando los resultados a través de porcentajes.

4.6. Aspectos Éticos.

Para la ejecución del estudio se tuvo en consideración la autorización de los jefes de los trabajadores de la entidad bancaria para tomar unos minutos de su valioso tiempo en responder la escala haciendo mención expresa de que la información es de carácter anónimo y confidencial, siendo utilizado el informe solo para los fines del estudio.

CAPITULO V: ANALISIS Y DISCUSION

5.1. Análisis descriptivo

Se presentan los resultados obtenidos a través del análisis estadístico de los datos recopilados en el personal crediticio de una entidad bancaria en el distrito de La Molina 2018, los cuales serán mostrados de acuerdo a los objetivos planteados.

Grafico 1: Niveles de las dimensiones del Síndrome de *Burnout*

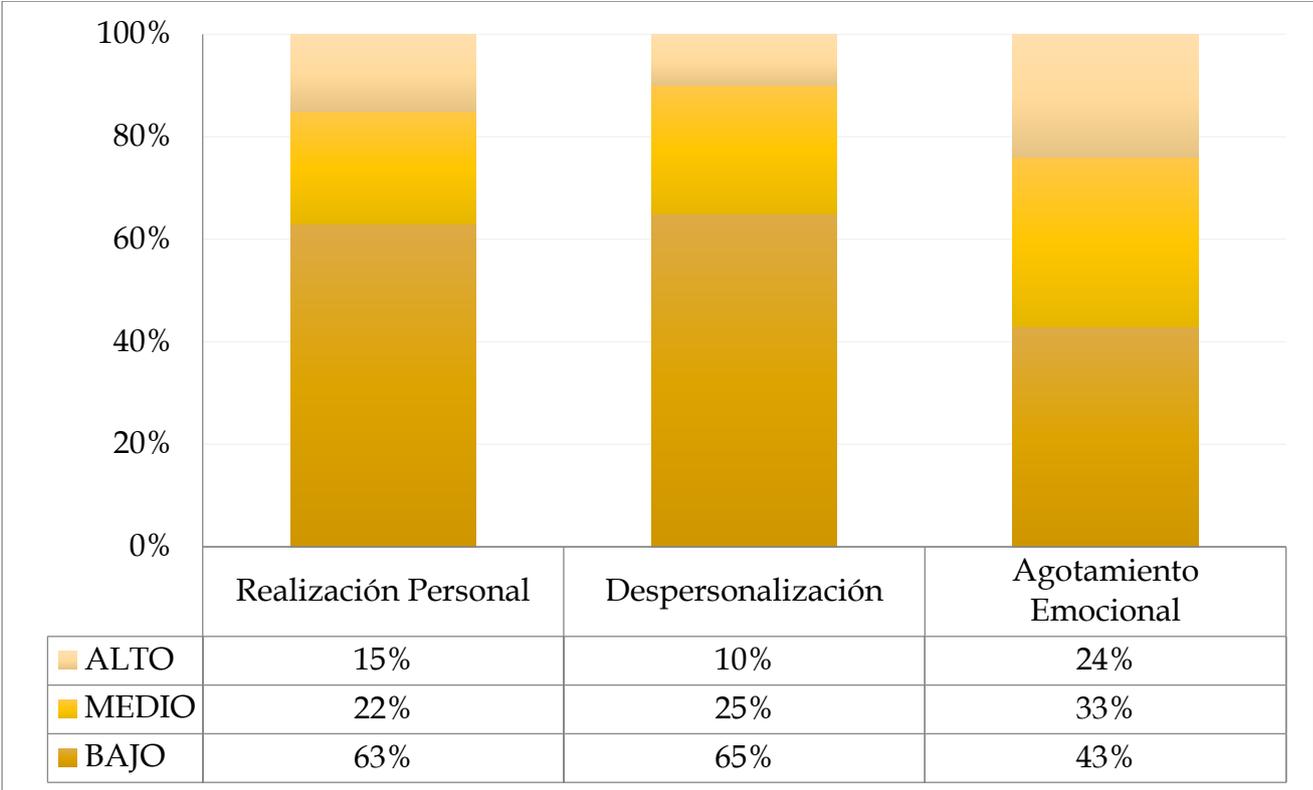


Tabla 4 Niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout

Dimensiones	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total
Agotamiento Emocional	24	24%	33	33%	43	43%	100
Despersonalización	10	10%	25	25%	65	65%	100
Disminuida realización personal	15	15%	22	22%	63	63%	100

La tabla 4 se presenta los niveles de las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal del Síndrome de Burnout según sexo, se puede apreciar que corresponden al 43%, 65% y 63% respectivamente, con lo cual se corrobora que poseen un bajo nivel de Síndrome de Burnout.

Tabla 5 Nivel de agotamiento emocional según el sexo

Sexo	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
Femenino	8	21.1%	15	39.5%	15	39.5%	38	100.0%
Masculino	16	25.8%	18	29.0%	28	45.2%	62	100.0%
Total	24	24.0%	33	33.0%	43	43.0%	100	100.0%

La tabla 5 se presenta en la dimensión de agotamiento emocional del Síndrome de Burnout según sexo, se puede observar que el 45.2% de la población masculina tiene bajo nivel en dicha dimensión, de igual modo el 39.5% de la población femenina tiene bajo nivel en dicha dimensión.

Tabla 6 Nivel de despersonalización según el sexo

Sexo	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
Femenino	3	7.9%	6	15.8%	29	76.3%	38	100.0%
Masculino	7	11.3%	19	30.6%	36	58.1%	62	100.0%
Total	10	10.0%	25	25.0%	65	65.0%	100	100.0%

La tabla 6 se presenta en la dimensión de despersonalización del Síndrome de Burnout según sexo, que el 76.3% de la población femenina posee un bajo nivel, en esta dimensión con una notoria diferencia del 58.1% en la población masculina.

Tabla 7 Nivel de disminuida realización personal según el sexo

Sexo	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
Femenino	4	10.5%	11	28.9%	23	60.5%	38	100.0%
Masculino	11	17.7%	11	17.7%	40	64.5%	62	100.0%
Total	15	15.0%	22	22.0%	63	63.0%	100	100.0%

La tabla 7 se presenta la dimensión disminuida realización personal del Síndrome de Burnout según sexo, se puede observar que el 64.5% de la población masculina posee un nivel bajo en dicha dimensión muy de cerca al 60.5% de la población femenina.

Tabla 8 Nivel de la dimensión agotamiento emocional según el rango de edad

Edad	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
20-29	12	32.4%	10	27.0%	15	40.5%	37	100.0%
30-39	11	24.4%	17	37.8%	17	37.8%	45	100.0%
>=40	1	5.6%	6	33.3%	11	61.1%	18	100.0%
Total	24	24.0%	33	33.0%	43	43.0%	100	100.0%

En la tabla 8 se presenta la dimensión agotamiento emocional del Síndrome de Burnout según edad, se puede observar que tanto el 32.4% y el 24.4% de los rangos 20-29 y 30-39 respectivamente poseen un marcado alto nivel en esta dimensión a diferencia del 5.6% de la población del rango ≥ 40 .

Tabla 9 Nivel de la dimensión despersonalización según el rango de edad

Edad	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
20-29	3	8.1%	8	21.6%	26	70.3%	37	100.0%
30-39	7	15.6%	13	28.9%	25	55.6%	45	100.0%
≥ 40	-	-	4	22.2%	14	77.8%	18	100.0%
Total	10	10.0%	25	25.0%	65	65.0%	100	100.0%

En la tabla 9 se presenta la dimensión, despersonalización, del Síndrome de Burnout según edad, se puede apreciar que en todas los rangos de edad tienen el nivel bajo de dicha dimensión.

Tabla 10 Nivel de la dimensión disminuida realización personal según el rango de edad

Edad	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
20-29	4	10.8%	11	29.7%	22	59.5%	37	100.0%
30-39	10	22.2%	9	20.0%	26	57.8%	45	100.0%
≥ 40	1	5.6%	2	11.1%	15	83.3%	18	100.0%
Total	15	15.0%	22	22.0%	63	63.0%	100	100.0%

En la tabla 10 se presenta la dimensión, disminuida realización personal, del Síndrome de Burnout, según edad, en la cual se puede evidenciar que el 83.3 % de la población de ≥ 40 posee bajos niveles de disminuida realización personal, lo cual denota la satisfacción a nivel profesional y laboral de cada uno de ellos.

Tabla 11 Nivel de la dimensión agotamiento emocional según profesión

Edad	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
Administración	4	17.4%	8	34.8%	11	47.8%	23	100.0%
Marketing								
Contabilidad	1	33.3%	2	66.7%	-	-	3	100.0%
Economía	5	14.7%	9	26.5%	20	58.8%	34	100.0%
Estadística	-	-	1	100.0%	-	-	1	100.0%
Ingeniería	13	36.1%	12	33.3%	11	30.6%	36	100.0%
Psicología	-	-	-	-	1	100.0%	1	100.0%
Secretaria	1	50.0%	1	50.0%	-	-	2	100.0%
Total	24	24.0%	33	33.0%	43	43.0%	100	100.0%

En la tabla 11 se presenta la dimensión, agotamiento emocional del Síndrome de Burnout, según profesión, se puede apreciar que las carreras de ingeniera, contabilidad y secretariado, poseen las poblaciones con mayor nivel en dicha dimensión..

Tabla 12 Nivel de la dimensión despersonalización según profesión

Edad	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
y Marketing	1	4.3%	5	21.7%	17	73.9%	23	100.0%
Contabilidad	1	33.3%	-	33.3%	2	66.7%	3	100.0%
Economía	3	8.8%	9	26.5%	22	64.7%	34	100.0%
Estadística	-	-	-	-	1	100.0%	1	100.0%
Ingeniería	5	13.9%	10	27.8%	21	58.3%	36	100.0%
Psicología	-	-	-	-	1	100.0%	1	100.0%
Secretaria	-	-	1	50.0%	1	50.0%	2	100.0%
Total	10	10.0%	25	25.0%	65	65.0%	100	100.0%

En la tabla 12 se presenta la dimensión, despersonalización del Síndrome de Burnout, según profesión, donde se observa que tanto profesiones como, ingeniería, contabilidad y se, se ven más comprometidas con los niveles alto de dicha dimensión.

Tabla 13 Nivel de la dimensión disminuida realización personal según profesión

Edad	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
Administración y Marketing	3	13.0%	5	21.7%	15	65.2%	23	100.0%
Contabilidad	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%	3	100.0%
Economía	6	17.6%	10	29.4%	18	52.9%	34	100.0%
Estadística	-	-	-	-	1	100.0%	1	100.0%
Ingeniería	5	13.9%	6	16.7%	25	69.4%	36	100.0%
Psicología	-	-	-	-	1	100.0%	1	100.0%
Secretaria	-	-	-	-	2	100.0%	2	100.0%
Total	15	15.0%	22	22.0%	63	63.0%	100	100.0%

En la tabla 13 se presenta la dimensión, disminuida realización personal del Síndrome de Burnout, según profesión, donde se observa que tanto el 65.2% de la población de la carrera de administración y marketing, como el 33.3% de la población de la carrera de Contabilidad, como el 52.9% de la población de la carrera de Economía, como el 100.% de la población de la carrera de Estadística, como el 69.4% de la población de Ingeniería, como el 100% de la carrera de secretariado, como el 100% de la población de la carrera de psicología, poseen el nivel bajo en disminuida realización personal, denotando así la satisfacción en su trabajo y profesión.

Tabla 14 Nivel de la dimensión agotamiento emocional según antigüedad laboral

Antigüedad Laboral	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
<5	10	31.3%	9	28.1%	13	40.6%	32	100.0%
[5-9]	7	28.0%	11	44.0%	7	28.0%	25	100.0%
[10-14]	3	13.6%	6	27.3%	13	59.1%	22	100.0%
[15-19]	3	27.3%	3	27.3%	5	45.5%	11	100.0%
>=20	1	10.0%	4	40.0%	5	50.0%	10	100.0%
Total	24	24.0%	33	33.0%	43	43.0%	100	100.0%

En la tabla 14 se presenta la dimensión, agotamiento emocional del Síndrome de Burnout, según antigüedad laboral, donde se observa que hasta los 9 primeros años, la población tanto de 0-5 con 31.3% y la población 5-9 con 28%, denotan un mayor nivel en dicha dimensión.

Tabla 15 Nivel de la dimensión despersonalización según antigüedad laboral

Antigüedad Laboral	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
<5	4	12.5%	7	21.9%	21	65.6%	32	100.0%
[5-9]	3	12.0%	9	36.0%	13	52.0%	25	100.0%
[10-14]	3	13.6%	3	13.6%	16	72.7%	22	100.0%
[15-19]	-	-	3	27.3%	8	72.7%	11	100.0%
>=20	-	-	3	30.0%	7	70.0%	10	100.0%
Total	10	10.0%	25	25.0%	65	65.0%	100	100.0%

En la tabla 15 se presenta la dimensión, despersonalización del Síndrome de Burnout, según antigüedad laboral, donde se puede apreciar que en todos los rangos, las poblaciones poseen ni nivel bajo en dicha dimensión.

Tabla 16 Nivel de la dimensión disminuida realización personal según antigüedad laboral

Antigüedad Laboral	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
<5	3	9.4%	10	31.3%	19	59.4%	32	100.0%
[5-9]	8	32.0%	5	20.0%	12	48.0%	25	100.0%
[10-14]	3	13.6%	5	22.7%	14	63.6%	22	100.0%
[15-19]	1	9.1%	1	9.1%	9	81.8%	11	100.0%
>=20	-	-	1	10.0%	9	90.0%	10	100.0%
Total	15	15.0%	22	22.0%	63	63.0%	100	100.0%

En la tabla 16 se presenta la dimensión, disminuida realización personal del Síndrome de Burnout, según antigüedad laboral, se puede observar que el 32% de la población del rango de 5-9, se encuentra con mayor nivel en esta dimensión que los otros rangos, aun así se sigue manteniendo un nivel bajo de la dimensión disminuida realización personal.

5.2. Discusión

Blanco (2005) expone, que en la sociedad actual es común que las personas piensen que el trabajo es una fuente de alto estrés y que como tal, otorgue a generar grandes consecuencias negativas para la salud de los diversos trabajadores que lo padecen. Aun así el Síndrome de Burnout es una enfermedad que afecta en mayor escala a las personas que tienen una comunicación directa con otras personas. Sin embargo en esta investigación los resultados han sido sorprendentes, ya que el nivel de Síndrome de Burnout identificado en la población es bajo, con prevalencia del 10%, como se han observado en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización persona, las cuales arrojaron niveles bajos de 24%,

10% y 15% respectivamente. Por lo que se concluye que no existe mayor evidencia del Síndrome de *Burnout* en la población estudiada.

En el primer objetivo, que era conocer el nivel de las dimensiones del Síndrome de *Burnout*, según el sexo, se pudo observar que en “agotamiento emocional” observamos tanto en femenino como en masculino que dichas poblaciones poseen respectivamente, nivel bajo en dicha dimensión. En tanto, en la dimensión “despersonalización”, el 76.3% de la población femenina posee un bajo nivel a diferencia del 58.1% del sexo masculino

Finalmente, en la dimensión “disminuida realización personal” tanto el 60% y 64% del sexo femenino como masculino respectivamente, mostraron un bajo nivel en esta dimensión.

En el segundo objetivo, que era conocer el nivel de las dimensiones del Síndrome de *Burnout*, según edad, se pudo observar que en “agotamiento emocional”, el 32.4% y 24.4% respectivamente a los rangos de 20-29 y 30-39 años, registraron un nivel alto dicha dimensión, en tanto en la dimensión “despersonalización”, hubo un marcado 70% y 55% de población entre los rangos 20-29 y 30-39 respectivamente, con un nivel bajo en la dimensión trabajada..

Finalmente, en la dimensión “disminuida realización personal” la población de 83.3% de mayores de ≥ 40 años posee nivel bajo de la dimensión “disminuida realización personal”.

En el tercer objetivo, que era conocer el nivel de las dimensiones del Síndrome de *Burnout*, según profesión, se pudo observar que en la dimensión “agotamiento emocional” el 33.3%, 36.1% y 50.0%, de las carreras de contabilidad, ingeniería y secretariado respectivamente, se encuentran en el nivel alto de la dimensión “agotamiento emocional”, en

tanto la dimensión “despersonalización”, se observó que tanto las carreras de secretariado como estadística obtuvieron el 100% en nivel bajo de la dimensión “despersonalización”

Finalmente en la dimensión “disminuida realización personal”, todas las poblaciones arrojan un nivel bajo de la dimensión “disminuida realización personal”.

El cuarto objetivo, era conocer el nivel de las dimensiones del Síndrome de Burnout, según antigüedad laboral, donde se observó que entre los primeros 9 años de trabajo el nivel de la dimensión “agotamiento personal” es mucho más alto que los demás años, mostrando así (31.3%,28.9%) respectivamente. En tanto la dimensión de “despersonalización” arroja un nivel bajo en las poblaciones del rango (10-14) en adelante.

Finalmente, en cuanto a la dimensión “disminuida realización personal”, los resultados indican que después de los 20 años, la dimensión “disminuida realización personal” se encuentra en bajo nivel al 90%, concluyendo así que los trabajadores con dicha cantidad de tiempo de trabajo se sienten más motivados y seguros de su trabajo en la empresa.

Estos datos concuerdan con lo postulado por Bosqued (2008), si el trabajador no se siente satisfecho con la carrera que eligió, no se siente a gusto con su trabajo, no se sienten comprendido por sus compañeros y jefes, es muy posible como en otras variables, que sea candidato para sufrir del Síndrome de Burnout, de lo contrario las posibilidades son mínimas como lo estamos viendo en la investigación realizada.

Conclusiones

- ✓ El nivel del Síndrome de Burnout encontrado en la población es del 10%, por lo que podríamos concluir que no existe mayor evidencia del Síndrome de Burnout en la población. El 43% de la población presenta nivel bajo en la dimensión agotamiento emocional, el 65% presenta nivel bajo en la dimensión despersonalización y el 63% tiene nivel bajo en la dimensión de baja disminuida realización personal.
- ✓ Se presenta mayor población masculina en nivel alto, de las tres dimensiones AE: 26%, DP: 11% y DRP: 18%.
- ✓ El 32.4% y 24.4% de la población entre 20-29 y 30-39 respectivamente arrojan un nivel alto en la dimensión de la agotamiento emocional. En la población de mayores de 40 años no se encontró a ninguno en nivel alto en la dimensión de despersonalización.
- ✓ Profesiones como ingeniería y contabilidad son las más afectadas, en las tres dimensiones del Síndrome de Burnout, por lo que sería de gran relevancia, mejorar los procesos laborales que tienen con dichas profesiones para que pueda el trabajador sentirse menos presionado y por ende entregar un desempeño más óptimo.
- ✓ En el rango ubicado en mayores de 20 años de antigüedad laboral, se observó que poseen mejores niveles en las tres dimensiones, llegando inclusive a no tener a ninguno en nivel alto en las dimensiones de despersonalización y disminuida realización personal. Por otro lado se confirma que el rango de 5a9 años presenta un 32% de nivel alto en la dimensión disminuida realización personal.

Recomendaciones

- ✓ Formar entre sus propios colaboradores, un círculo de asesores o guías que se encarguen de manejar con absoluta experiencia, determinados procesos, en los que se pueda sumar logros y trabajar juntos para obtener una equidad de conocimientos y mejora de procesos constante.

- ✓ Se sugiere generar un programa de sesiones psicológicas y/o coaching, para aliviar la sobrecarga emocional que muchos trabajadores albergan diariamente en su vida personal, incidiendo así de manera indirecta o directa en su resultado laboral. Es por ello que sería relevante dar inicio a dicho programa con la población entre 20-29 años y en la población de ingenieros.

Por medio de la transformación de la cultura organizacional, se podría evaluar una serie de tests sobre la personalidad de cada individuo del área para identificar sus potencialidades y poder trabajar en ellas para que dicho individuo tenga mayores recursos para su desempeño en la entidad bancaria. Hacer un estudio más profundo de las nuevas generaciones (*millennials*) en los retos laborales.

- ✓ Generar mayores programas de compensación canalizados en las verdaderas necesidades de la población laboral.

- ✓ Realizar alianzas estratégicas entre las poblaciones de 0-9 años de antigüedad con las de 20 años de antigüedad para así formar sinergias en todas las áreas.

Referencias Bibliográficas

- Acevedo, P. (2003) Relación entre autoconcepto, funcionamiento familiar, locus de control De valores. Encuentros en psicología social 1. (5) 6-11.
- Araquistáin, L. y Damis, H. (2011). *Lo insalubre de trabajar en salud Síndrome de Burnout*. boletín de asociación de médicos municipales de la ciudad de Buenos Aires; 26: 1-8.
- Arón, A. M. & Llanos, M. T. (2001). Desgaste profesional. En A. M. Arón, (Ed.), *Violencia en la familia. Programa de intervención en red: La experiencia de San Bernardo* (pp. 67-103). Santiago: Galdoc.
- Bakker, a.; Demfrouiti, e. y Schaufeli, w. (2002) “ Validation of the Maslach Burnout Inventory – General Survey : An internet study”, *Anxiety, Stress and Coping*, Vol. 15, N° 3, pgs. 245 – 260.
- Barría , J. (2002) “Síndrome de Burnout en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile”, *www.psiquiatria.com* , Vol. 8, N.4
- Bayón, F. (2010). *Coaching hoy: Teoría general del coaching* Madrid, España Universitaria Ramón Areces.
- Brennkmeijer, V. (2002) “A Drug Called Comparison: The Pains and Gains of Social Comparison Among Individuals Suffering From Burnout”, Ed. Plantijn Casparie, Almere, Holanda
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El Síndrome de Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* .
- Burke, R.; Swarzer, R. y Greenglass, E. (1996) “A Longitudinal Study of Psychological Burnout in Teachers”, *Human Relations*, Vol. Feb.

- Campbell, J. R., Voelkl, K. E., & Donahue, P. L. (1995). NAEP 1996 trends in academic progress (NCES Publication No. 97985r). Washington, DC: U.S. Department of Education.
- Carlin, M. y Garcés, E. (2010). *El Síndrome de burnout: evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo*. Anales de Psicología de Madrid; 26(1):169-180.
- Ccari, L. (2017), *Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro*. Periodo 2016. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Peru.
- Cairo, H. Burnout ó Estrés Laboral: Un síndrome cada vez más expandido [en línea] Abril 2002 [fecha de acceso 17 de Noviembre 2005] URL disponible en www.mujeresdeempresa.com/relaciones_humanas/relaciones020402.shtml
- Cebriá A. Turconi, L., Bouchacourt, J., Medina, F., Riva, J., Castroman P. (2014).
- Chero, L., & Díaz, M. (2015). *El Síndrome de Burnout y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta, Chiclayo 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Cordes, C. Dougherty, T. (1993) "A Review And An Integration Of Research On Job Burnout", The Academy of Management Review, Vol. 18, N° 4, pgs. 621 – 657
- Cruz, K.Y. (2015) Diagnóstico del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Empresa EDEC S.A. del Municipio de Chiquinquirá, Boyacá (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD. Tunja, Colombia.
- Delgado, G., Valverde, A. (2015). Factores predisposiciones de la presencia y desarrollo de síntomas compatibles con el Síndrome de Burnout en cajeros y cajeras de la Zona Comercial 1 DEL Banco Nacional de Costa Rica. (Tesis de pregrado). Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980): *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Escudero, J., Ortiz, J., Delfín, L.(2013). La antigüedad en el trabajo y su relación con el síndrome de quemado por el trabajo (burnout) en los profesores del área académica de artes de la Universidad Veracruzana , en Xalapa, Enriquez, Veracruz, México. Periodo de estudio 2012, 2013. *Ciencia Administrativa* (2), 19'25.
- Evans, B.K. y Fisher, D.G. (1993).The nature of burnout: a study of three factor model of burnout of human in service and non- human service samples, *Journal Of Occupational and Organizational Psychology* 66,29,38.
- Farber , B. (2000) “Treatment Strategies for Different Types of Teacher Burnout”, *Psychotherapy in Practice*, Vol. 56, Nº. 5, pgs. 675 – 689
- Fernández, M. (2010). *Realidad psicosocial del maestro de primaria*. Lima: Fondo de Desarrollo.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*,30, 159-175.
- Freudenberger, H. (1980) *Burn-out: The high achievement*. New York: Anchor Press.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El sín - d rome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Gil - Monte, P. Y Peiró J. (1999a) “Perspectivas Teóricas y Modelos Interpretativos Para el Estudio del Síndrome de Quemarse por el Trabajo”, *Anales de Psicología*, Vol. 15 Nº 2, pgs. 261-268
- Gil - Monte P. (2007) *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo: (Burnout): Grupos Profesionales de Riesgo*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R., Valcárcel, P. y Zornoza, A. (1995): Role stress: Burnout antecedent in nursing professionals. En J.M. Peiró, F. Prieto, J. L. Meliá, y O. Luque (Eds.), *Work and Organizational Psychology: European contributions of the nineties* (pp. 77-87).

- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481.
- González, J., Moreno, B. y Garrosa, E. (2007). *Carga mental y fatiga laboral I: Teoría y evaluación*. Madrid: Pirámide.
- Grajales, T., y Valderrama, A. (2000). *Test de Autoestima*. Centro de Investigaciones Educativas Montemorelos. México.
- Halbesleben, J., y Buckley, m. (2004) “Burnout in Organizational Life”, *Journal of Management*, Vol. 30, N° 6 pgs. 859-879.
- Hombrados, M.I. (1997): *Estrés y Salud*. Valencia: Promolibro.
- Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. *World Health Organization*, 6(6), 1–41. https://doi.org/http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf
- Hwang, C.; Scherer, R. y A. M. (2003) “Utilizing the Maslach Burnout Inventoy in Cross – Cultural Research”, *International Journal of Management*, Vol. 20, N° 1, pgs. 3-8.
- Lee, R. y Ashforth, B. (1993) “A Longitudinal Study of Burnout Among Supervisors and Managers: Comparisons Between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) Models”, *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, Vol. 54, pgs. 369-398.
- Leiter, M. (1988) “Burnout as a Function of Communication Patterns”, *Group & Organization Studies*, Vol. 13, N° 1, pgs. 111 – 128.
- Leiter, M. P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 237-250). London: Taylor & Francis

- Maslach, C. y Leiter, M.P. (1997): *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey Bass
- Leiter M. y Maslach, C. (2001) “Burnout and Quality in a Sped-Up World”, *The Journal for Quality and Participation*, Vol. 24, N°2, pgs. 48-51.
- Expósito, M. y López, F. “*Organización y Estructura Sanitaria*”, pp. 91 – 96. Madrid: ACCI ediciones, 2016. (Versión Google Books). Recuperado de <https://books.google.com.mx/books?id>
- Mancinelli, A. (2016). *Síndrome de Burnout en Agentes de Call Centers*. (Tesis de pregrado). Universidad Empresarial Siglo 21. Córdoba, Argentina.
- Maslach C, Jackson S. *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA.: Consulting
- Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. *Maslach Burnout Inventory Manual*. (3rd ed.).
- Maslach C, Jackson S. The measurement of experienced burnout. *J Occup Behav* 1981;2:113.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychology Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experience burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. y Leiter, M. (2008). Early predictors of job Burnout and engagement.
- Mingote JC, Pérez F. *El estrés del médico. Manual de autoayuda*. Madrid: Díaz de Santos, 1999.
- Mingote JC. *Síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional*. Formación Médica.

- Molina, L., Gallego, Henao, N. (2016). *Factores psicocociales , estrés y síndrome de burnout en las empresas Coomeva Cooperativa y Bancoomeva del Grupo Coomeva de la Regional Eje Cafetero*. (Tesis de postgrado). *Universidad de Manizales, Manizales Colombia*.
- Morales. (2015). El Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en los empleados del departamento administrativo del gobierno provincial de Tungurahua. (Tesis de pregrado) Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.
- Moreno, B., Garrosa, E., Benevides-Pereira, A. M. y Gálvez, M. (2007) Estudios transculturales del burnout: los estudios transculturales Brasil-España. *Revista Colombiana de Psicología*, 12, 9-18.
- Nagy, S. (1985). Burnout and selected variables as components of occupational stress. *Psychological Reports*, 56(1), 195-200.
- Panizo, D, (2015), *Relación entre Personalidad A y Síndrome de Burnout en trabajadores de mando operativo de una empresa privada de Lima*. (Tesis de pregrado) *Universidad Cayetano Heredia. Lima, Perú*.
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career burnout. Causes and cures*. Nueva York: Free Press.
- Rodríguez, D. (1995). *Diagnóstico organizacional*.
- Quirós, S. (2013). *Burnout y Afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto*. (Tesis de pregrado). *Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú*.
- Redacción EC. (2017) Economía. *Diario Comercio*, recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/bcp-renueva-cultura-interna-traves-samay-noticia-451827>
- Rivera, A. (2014). Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de una institución bancaria privada en el distrito de La Molina, Lima. (Tesis de Pregrado). *Universidad Alas Peruanas, Lima, Perú*.

- Ruiz, D., Pando, M., Aranda, C., Almeida, C. (2014). Burnout y Works Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas. *Ciencia y Trabajo*, 16(50) 116.20.
- Santiago Romero. (2017) Economía. *BBVA On Line*, recuperado de <https://www.bbva.com/es/trabajo-y-diversion-los-beneficios-de-ser-feliz-en-tu-dia-a-dia-laboral/>
- Selyes, (1956), *The stress of life*. New York, Mc-Graw Hill
- Schaufeli, W. (1999). Burnout. En J. Firth-Cozens & R. L. Payne (Eds.), *Stress in health professionals*. Chichester, UK: John Wiley & Sons, Ltd.
- Shutte, N.; Topinnen, S.; Kalimo, R. y Schaufell, W. (2000) “The Factorial Validity of the Maslach Burnout Inventory General Survey (MBIGS) Across Occupational Groups and Nations”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 73, pgs. 53-66
- Stortti, M., Thomaé, M. (2006) Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud. Recuperado de http://med.unne.edu.ar/revista/revista153/5_153.htm
- Toabl. Miguel J.J. (1990). *La ansiedad*. En J. Mayor y J.L. Pinillos (Eds). *Tratado de Psicología General*. (Vol. 3.) Motivación y Emoción Madrid: Alhambra.
- Topping W. (2011). *Afrontar el estrés con éxito* (P.Arce, Trad.) Barcelona, España: Vision Libros.
- Ulla, S. (2001). *Estudio de la influencia del estrés percibido sobre las recidivas del herpes simple tipo_1*. Madrid, España: Universidad de Castilla, La Mancha.

ANEXOS

ANEXO 1. TABLA DE BAREMOS

<i>Tabla 17 Tabla de Baremos</i>										
Pc	VARONES			MUJERES			TOTAL			S
	CE	DP	RP	CE	DP	RP	CE	DP	RP	
99	51- 54	24-30		43-54	23-30		45-54	24-30		97
98	47- 50	22-23	48	42	21-22	48	44	22-23		91
97	45-46	21	-	40-41	20	-	42-43	20-21	48	87
96	43-44	20	-	39	19	-	41	19	-	85
95	41-42	18-19	47	36-38	17-18	47	38-40	18	47	83
90	36-40	16-17	45-46	34-35	15-16	45-46	34-37	15-17	46	76
85	33-35	15	44	31-33	13-14	44	32-33	14	44-45	71
80	30-32	13-14	43	29-30	12	43	29-31	12-13	43	67
75	28-29	12	42	28	11	41-42	28	11	42	63
70	26-27	11	41	26-27	10	40	26-27	10	41	60
65	23-25	10	40	25	8-9	39	24-25	9	40	58
60	21-22	9	39	23-24	7	38	22-23	8	39	55
55	20	8	38	22	-	37	21	7	38	52
50	19	7	37	21	6	36	19-20	-	37	50
45	17-18	-	36	19-20	5	35	18	6	35-36	48
40	16	6	35	17-18	-	33-34	16-17	5	34	45
35	14-15	5	34	15-16	4	32	14-15	-	33	42
30	12-13	4	32-33	14	3	31	13	4	32	40
25	11	-	31	12-13	-	29-30	11-12	3	30-31	37
20	9-10	3	29-30	10-11	2	28	10	2	29	33
15	7-8	2	27-28	8-9	1	26-27	8-9	-	26-28	29
10	6	1	24-26	6-7	-	24-25	6-7	1	24-25	24
5	4-5	-	21-23	4-5	0	21-23	4-5	-	21-23	17
4	3	0	20	3		-	3	0	20	15
3	2		19	0-2		19-20	2		19	12
2	1		13-18			17-18	0-1		16-18	9
1	0		0-12			0-16			0-15	3
N	530	530	530	580	580	580	1,138	1,138	1,138	N
Med.	20,40	8,22	36,00	21,51	7,10	35,18	20,86	7,62	35,71	Med.
D.t.	11,91	5,92	8,12	10,69	5,75	8,03	11,30	5,81	8,08	D.t.

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 18 Síndrome Burnout en los trabajadores de una entidad bancaria en el Distrito de La Molina, 2018.

TITULO	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	METODOLOGIA
<p>Síndrome Burnout en los trabajadores de una entidad bancaria del distrito de La Molina, 2018</p>	<p>Identificar el nivel del Síndrome Burnout en trabajadores de una entidad bancaria en el distrito de La Molina, 2018.</p>	<p>No presenta hipótesis</p>	<p align="center">Instrumentos</p> <p>Maslach Burnout Inventory (MBI)</p>
			<p align="center">Población</p> <p>90 trabajadores bancarios</p>

			Diseño Descriptivo
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS O SECUNDARIOS	HIPOTESIS SECUNDARIAS	
<p>¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal en los trabajadores de una entidad bancaria de la molina, 2018 según sexo</p> <p>¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal en los trabajadores de una entidad bancaria de la molina, 2018 según edad?</p> <p>¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal en los trabajadores de una entidad bancaria de la molina, 2018 según profesión?</p> <p>¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal en los trabajadores de una entidad bancaria de la molina, 2018 según antigüedad laboral</p>	<p>Identificar el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal en los trabajadores de una entidad bancaria de la molina, 2018 según sexo.</p> <p>Identificar el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal en los trabajadores de una entidad bancaria de la molina, 2018 según edad.</p> <p>Identificar el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal en los trabajadores de una entidad bancaria de la molina, 2018 según profesión.</p> <p>Identificar el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal en los trabajadores de una entidad bancaria de la molina, 2018 según antigüedad laboral.</p>	No presenta hipótesis	

ANEXO 3: TABLAS

Tabla 17 Nivel de la dimensión agotamiento emocional según edad y sexo

Edad	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
Femenino							38	
[20-29]	3	18.8%	4	25.0%	9	56.3%	16	100.0%
[30-39]	4	25.0%	7	43.8%	5	31.3%	16	100.0%
>=40	1	16.7%	4	66.7%	1	16.7%	6	100.0%
Masculino							62	
[20-29]	9	42.9%	6	28.6%	6	28.6%	21	100.0%
[30-39]	7	24.1%	10	34.5%	12	41.4%	29	100.0%
>=40	-	-	2	16.7%	10	83.3%	12	100.0%
Total	24	24.0%	33	33.0%	43	43.0%	100	100.0%

En la tabla 17 se presenta los niveles de la dimensión, “agotamiento emocional” del Síndrome Burnout según edad y sexo, donde se aprecia que el 18.8% y 25.0% la población femenina entre 20 a 29 y 3 a 39 respectivamente, se encuentran en un nivel alto en esta dimensión.

Tabla 18 Nivel de la dimensión despersonalización según edad y sexo

Edad	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
Femenino							38	
[20-29]	-	-	2	12.5%	14	87.5%	16	100.0%
[30-39]	3	18.8%	4	25.0%	9	56.3%	16	100.0%
>=40	-	-	-	-	6	100.0%	6	100.0%
Masculino							62	
[20-29]	3	14.3%	6	28.6%	12	57.1%	21	100.0%
[30-39]	4	13.8%	9	31.0%	16	55.2%	29	100.0%
>=40	-	-	4	33.3%	8	66.7%	12	100.0%
Total	10	10.0%	25	25.0%	65	65.0%	100	100.0%

En la tabla 18 se presenta los niveles de la dimensión, “despersonalización” del Síndrome de Burnout según edad y sexo, donde se aprecia que el 87.5% de la población femenina entre 20 a 29 se encuentra con un nivel bajo en esta dimensión.

Tabla 19 Nivel de la dimensión disminuida realización personal según edad y sexo

Edad	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
Femenino							38	
[20-29]	-	-	6	37.5%	10	62.5%	16	100.0%
[30-39]	4	25.0%	5	31.3%	7	43.8%	16	100.0%
>=40	-	-	-	-	6	100.0%	6	100.0%
Masculino							62	
[20-29]	4	19.0%	5	23.8%	12	57.1%	21	100.0%
[30-39]	6	20.7%	4	13.8%	19	65.5%	29	100.0%
>=40	1	8.3%	2	16.7%	9	75.0%	12	100.0%
Total	15	15.0%	22	22.0%	63	63.0%	100	100.0%

En la tabla 19 se presenta los niveles de la dimensión, “disminuida realización personal” donde el 100% de la población de >=40 se encuentra en un nivel bajo en esta dimensión, expresando que los colaboradores de este rango de edad poseen satisfacción tanto por su trabajo

Tabla 20 Nivel de la dimensión agotamiento emocional según antigüedad laboral y sexo

Antigüedad laboral	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
Femenino							38	
<5	3	21.4%	3	21.4%	8	57.1%	14	100.0%
[5-9]	3	33.3%	4	44.4%	2	22.2%	9	100.0%
[10-14]	1	12.5%	3	37.5%	4	50.0%	8	100.0%
[15-19]	-	-	2	66.7%	1	33.3%	3	100.0%
>=20	1	25.0%	3	75.0%	-	-	4	100.0%
Masculino							62	
<5	7	38.9%	6	33.3%	5	27.8%	18	100.0%
[5-9]	4	25.0%	7	43.8%	5	31.3%	16	100.0%
[10-14]	2	14.3%	3	21.4%	9	64.3%	14	100.0%
[15-19]	3	37.5%	1	12.5%	4	50.0%	8	100.0%
>=20	-	-	1	16.7%	5	83.3%	6	100.0%
Total	24	24.0%	33	33.0%	43	43.0%	100	100.0%

En la tabla 20 se presenta los niveles de la dimensión, “agotamiento emocional” del Síndrome de Burnout según antigüedad laboral y sexo, donde se aprecia que el 83.3% de la población masculina ≥ 20 se encuentra en un nivel bajo de dicha dimensión.

Tabla 21 Nivel de la dimensión despersonalización según antigüedad laboral y sexo

Antigüedad laboral	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
Femenino							38	
<5	-	-	2	14.3%	12	85.7%	14	100.0%
[5-9]	2	22.2%	2	22.2%	5	55.6%	9	100.0%
[10-14]	1	12.5%	1	12.5%	6	75.0%	8	100.0%
[15-19]	-	-	-	-	3	100.0%	3	100.0%
>=20	-	-	1	25.0%	3	75.0%	4	100.0%
Masculino							62	
<5	4	22.2%	5	27.8%	9	50.0%	18	100.0%
[5-9]	1	6.3%	7	43.8%	8	50.0%	16	100.0%
[10-14]	2	14.3%	2	14.3%	10	71.4%	14	100.0%
[15-19]	-	-	3	37.5%	5	62.5%	8	100.0%
>=20	-	-	2	33.3%	4	66.7%	6	100.0%
Total	10	10.0%	25	25.0%	65	65.0%	100	100.0%

En la tabla 21 se presenta los niveles de la dimensión, “despersonalización” del Síndrome de Burnout según antigüedad y sexo, que el 100% del población femenina del rango 15-19 de antigüedad laboral se encuentra en un nivel bajo de dicha dimensión.

Tabla 22 Nivel de la dimensión disminuida realización personal según antigüedad laboral y sexo

<i>Antigüedad laboral</i>	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
Femenino							38	
<5	-	-	6	42.9%	8	57.1%	14	10.0%
[5-9]	3	33.3%	3	33.3%	3	33.3%	9	100.0%
[10-14]	1	12.5%	1	12.5%	6	75.0%	8	100.0%
[15-19]	-	-	1	33.3%	2	66.7%	3	100.0%
>=20	-	-	-	-	4	100.0%	4	100.0%
Masculino							62	
<5	3	16.7%	4	22.2%	11	61.1%	18	100.0%
[5-9]	5	31.3%	2	12.5%	9	56.3%	16	100.0%
[10-14]	2	14.3%	4	28.6%	8	57.1%	14	100.0%
[15-19]	1	12.5%	-	-	7	87.5%	8	100.0%
>=20	-	-	1	16.7%	5	83.3%	6	100.0%
Total	15	15.0%	22	22.0%	63	63.0%	100	100.0%

En la tabla 22 se presenta los niveles de la dimensión, disminuida realización personal del Síndrome de Burnout según antigüedad laboral y sexo, donde se aprecia que ambas poblaciones arrojan un nivel absolutamente bajo en disminuida realización personal.

Tabla 23 Nivel de la dimensión agotamiento emocional según antigüedad laboral y edad

<i>Antigüedad laboral</i>	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
[20-29] edad							37	
<5	10	33.3%	7	23.3%	13	43.3%	30	100.0%
[5-9]	2	28.6%	3	42.9%	2	28.6%	7	100.0%
[30-39] edad							45	
<5	-	-	2	100.0%	-	-	2	100.0%
[5-9]	5	29.4%	8	47.1%	4	23.5%	17	100.0%
[10-14]	3	15.8%	5	26.3%	11	57.9%	19	100.0%
[15-19]	3	50.0%	1	16.7%	2	33.3%	6	100.0%
>=20	-	-	1	100.0%	-	-	1	100.0%
>=40 edad							18	
[5-9]	-	-	-	-	1	100.0%	1	100.0%
[10-14]	-	-	1	33.3%	2	66.7%	3	100.0%
[15-19]	-	-	2	40.0%	3	60.0%	5	100.0%
>=20	1	11.1%	3	33.3%	5	55.6%	9	100.0%
Total	24	24.0%	33	33.0%	43	43.0%	100	100.0%

En la tabla 23 se presenta los niveles de la dimensión, “agotamiento emocional” del Síndrome de Burnout según antigüedad laboral y edad, donde se aprecia que la población de rango de edades, 30-39 con antigüedad laboral de 15 -19 años, alcanza un nivel alto de 50.00% en esta dimensión.

Tabla 24 Nivel de la dimensión despersonalización según antigüedad laboral y edad

<i>Antigüedad laboral</i>	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
[20-29] edad							37	
<5	3	10.0%	6	20.0%	21	70.0%	30	100.0%
[5-9]	-	-	2	28.6%	5	71.4%	7	100.0%
[30-39] edad							45	
<5	1	50.0%	1	50.0%	-	-	2	100.0%
[5-9]	3	17.6%	6	35.3%	8	47.1%	17	100.0%
[10-14]	3	15.8%	2	10.5%	14	73.7%	19	100.0%
[15-19]	-	-	3	50.0%	3	50.0%	6	100.0%
>=20	-	-	1	100.0%	-	-	1	100.0%
>=40 edad							18	
[5-9]	-	-	1	100.0%	-	-	1	100.0%
[10-14]	-	-	1	33.3%	2	66.7%	3	100.0%
[15-19]	-	-	-	-	5	100.0%	5	100.0%
20	-	-	2	22.2%	7	77.8%	9	100.0%
Total	10	10.0%	25	25.0%	65	65.0%	100	100.0%

En la tabla 24 se presenta los niveles de la dimensión, "despersonalización" del Síndrome de Burnout según antigüedad y edad, se puede apreciar que en el rango de edades (30-39) y menores de 5 años, se observa un alto nivel en esta dimensión sin embargo en edades (20-29) y (<40) baja considerablemente.

Tabla 25 Nivel de la dimensión disminuida realización personal según antigüedad laboral y edad

<i>Antigüedad laboral</i>	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Total	%
[20-29] edad							37	
<5	2	6.7%	10	33.3%	18	60.0%	30	100.0%
[5-9]	2	28.6%	1	14.3%	4	57.1%	7	100.0%
[30-39] edad							45	
<5	1	50.0%	-	-	1	50.0%	2	100.0%
[5-9]	6	35.3%	4	23.5%	7	41.2%	17	100.0%
[10-14]	2	10.5%	4	21.1%	13	68.4%	19	100.0%
[15-19]	1	16.7%	1	16.7%	4	66.7%	6	100.0%
>=20	-	-	-	-	1	100.0%	1	100.0%
>=40 edad							18	
[5-9]	-	-	-	-	1	100.0%	1	100.0%
[10-14]	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%	3	100.0%
[15-19]	-	-	-	-	5	100.0%	5	100.0%
>=20	-	-	1	11.1%	8	88.9%	9	100.0%
Total	15	15.0%	22	22.0%	63	63.0%	100	100.0%

En la tabla 25 se presenta los niveles de la dimensión, “disminuida realización personal” del Síndrome de Burnout según antigüedad laboral y edad, donde se aprecia que ambas poblaciones arrojan un nivel absolutamente bajo en disminuida realización personal, salvo el rango de edades (30-39) que se encuentran en menos de los 5 años.

ANEXO 4: INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI)

Edad:..... Sexo:Carrera profesional:

Tiempo de servicio en la institución:.....

El propósito de esta encuesta es conocer cómo se consideran distintos profesionales pertenecientes a su trabajo y a las personas a quienes dan servicio.

Conteste a las frases indicando la frecuencia con que usted experimenta ese sentimiento:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5. Creo que trato a las personas como si fuesen objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con mucha gente me supone un esfuerzo							
7. Trato eficazmente los problemas de las personas.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.							

10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. No me preocupa lo que le ocurra a las personas.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. Siento que ya no puedo más.							
21. En mi trabajo trato los problemas que se me presentan con mucha calma.							
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.							

ANEXO 5: CLASIFICACIÓN TRIPARTITA BÁSICOS EN ORIGINAL DE USA

		Clasificación			Estadísticos	
Población	Escala	Baja	Media	Alta	Med.	D.I..
Poblacion total (N.11.067)	CE	<17	17-25	>25	20,99	10,75
	DP	<7	7-12	>12	8,73	5,89
	RP	>38	32-38	<32	34,58	7,11

ANEXO 6: INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Ficha técnica

Nombre del instrumento	:	Maslach Burnout Inventory (MBI).
Autoras	:	Christine Maslach y Susan Jackson
Año de creación	:	1981
Adaptación	:	N.Seisdedos (Departamento I+D TEA Ediciones (Madrid) 1997.
Procedencia	:	Consulting Psychologist Press, Inc. Palo Alto, California, USA.
Sustento teórico	:	Síndrome de Burnout.
Aplicación	:	Individual, colectiva y adultos.
Duración	:	Tiempo variable, 10 a 15 minutos.
Finalidad	:	Evaluación de tres dimensiones del Síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal, que permite identificar los sentimientos y actitudes hacia el trabajo para medir el desgaste profesional.
Descripción	:	La escala describe 22 sentimientos positivos y negativos hacia el trabajo y se debe responder marcando un número del 0 al 6, siendo 0 nunca y 6 diariamente.

ANEXO 7: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

VALIDEZ

Es el grado en que el instrumento mide lo que dice medir. Según Maslach y Jackson, no se puede definir con claridad cuando se trata de la medida de una característica de la personalidad. Por ello, en 1986, se recogieron tres 3 de análisis con los que se relacionaron:

- Evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (pareja o compañero).
- Presencia de características laborales que provocan estrés.
- Medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionadas con el estrés prolongado.

CONFIABILIDAD

Índice de Confiabilidad, Maslach y Jackson, estimaron la consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Crombach en una muestra de 1316 casos, donde obtuvieron los siguientes índices: 0.90 en agotamiento emocional, 0.79 para despersonalización y 0.71 para disminuida realización personal.