



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA
SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA

TÍTULO:

**SÍNDROME DE BURNOUT EN JEFES DE SERVICIOS DE UNA
ENTIDAD FINANCIERA DE LIMA METROPOLITANA, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA HUMANA**

AUTOR:

Bach. ALARCON AGUILAR, ROCIO DEL CARMEN

LIMA-PERÚ

2017

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de Tesis a mis padres y a mi esposo por su cariño y apoyo incesante.

Agradecimientos

En primer lugar a Dios, a mis padres, a mis asesores por las enseñanzas brindadas y a mi esposo por su constante apoyo a lo largo de todos mis estudios y el inmenso amor que lograron darme fuerza en momentos adversos.

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN 01

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática 03

1.2. Formulación del problema 08

1.2.1. Problema principal

1.2.2. Problemas secundarios

1.3. Objetivos de la investigación 09

1.3.1. Objetivo general

1.3.2. Objetivos específicos

1.4. Justificación de la investigación 10

1.4.1 Importancia de la Investigación 11

1.4.2 Viabilidad de la Investigación 11

1.5. Limitaciones del estudio 12

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación 13

2.1.1. Antecedentes internacionales 13

2.1.2. Antecedentes nacionales 18

2.2. Bases teóricas 21

2.2.1. Estrés 21

2.2.2. Enfoque Transaccional del Estrés 24

2.2.3. Eustrés y Distrés	25
2.2.4. Estrés Laboral	27
2.2.5. Síndrome de Burnout	30
2.2.6. Modelos Teóricos del Síndrome de Burnout	36
2.2.7. Modelo Etiológico Estructural	48
2.2.8. Evolución del Síndrome de Burnout	50
2.2.9. Causas del Síndrome de Burnout	51
2.2.10. Síndrome de Burnout y variables demográficas	57
2.2.11. Síndrome de Burnout y variables personales	61
2.2.12. Síntomas y consecuencias del Síndrome de Burnout	65
2.2.13. Fases y niveles del Síndrome de Burnout	67
2.2.14. Tipos de Síndrome de Burnout	68
2.2.15. Dimensiones del Síndrome de Burnout	69
2.2.16. Diferencias entre Estrés y Burnout	72
2.2.17. Constructos no considerados Burnout	73
2.2.18. Profesiones y puestos vulnerables al Síndrome de Burnout	75
2.3. Definición de términos básicos	78

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis de la investigación	85
3.1.1 Hipótesis general	
3.1.2 Hipótesis Específicas	
3.2. Definición conceptual y operacional	86
3.2.1. Operacionalización de variable	86

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño Metodológico	87
4.2. Diseño muestral	88
- matriz de consistencia	89
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	91
4.4. Técnicas del procesamiento de la información	97
4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información	97
4.6. Aspectos éticos contemplados	98

CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1 Descripción de variables demográficas	99
5.1.1 Descripción de las dimensiones del Síndrome de Burnout	101
5.1.2 Descripción de las dimensiones del SBO y variables demográficas	103
5.2 Análisis inferencial según pruebas estadísticas empleadas	111
5.3 Comprobación de hipótesis	112
5.3.1 Comparación de las dimensiones del SBO y variables demográficas	112
5.4 Discusión	119
5.4.1 Conclusiones	125
5.4.2 Recomendaciones	127

ANEXOS

RESUMEN

La presente investigación se realizó en 120 Jefes de Servicios de agencias (38.3% hombres y 61.7% mujeres) de una entidad financiera de Lima Metropolitana. El objetivo principal fue determinar el nivel de Síndrome de Burnout en los Jefes de Servicios pertenecientes a dicha entidad financiera. El tipo de investigación fue descriptiva-comparativa y se empleó un diseño no experimental de corte transversal. Para la medición de variable de estudio se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados señalan que en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana existe un nivel bajo de Síndrome de Burnout con riesgo a incrementarse en caso no se ejecuten planes de acción.

Respecto a las dimensiones del Síndrome de Burnout, se destaca que el agotamiento emocional es predominante en un 45.0% correspondiente a un nivel alto; la dimensión despersonalización corresponde a un 39.2% en un nivel alto; sin embargo, en la dimensión realización personal el nivel es bajo en un 9.2%. En relación a la comparación de dimensiones y variables demográficas, se encontraron diferencias significativas al comparar los puntajes de media y rango promedio de las dimensiones del Síndrome de Burnout en función a la edad, tenencia de hijos y antigüedad laboral en el puesto; sin embargo, en cuanto a la variable sexo, no se encontró diferencias significativas.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in 120 Bank Service Heads (38.3% men and 61.7% women) of a financial institution of Metropolitan Lima, 2017. The main objective was to determine the level of Burnout Syndrome in the Heads of Services belonging to financial institution. The type of research was descriptive-comparative and a non-experimental cross-sectional design was used. For the research variable, the Maslach Burnout Inventory (MBI) was used. The results indicate that there is a low level of Burnout Syndrome in the Service Heads with risk to increase in case action plans are not executed.

Regarding the dimensions of the syndrome, it is highlighted that emotional exhaustion is predominant in 45.0% of the high level; to the dimension depersonalization corresponds to 39.2% in a high level; however, in the personal fulfillment dimension the level is low with 9.2%. Regarding the comparisons of dimensions and demographic variables, significant differences were found when comparing the Burnout Syndrome scores according to age, child retention and seniority in the job; in terms of sex, no significant differences were found.

Key words: Burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

INTRODUCCIÓN

La investigación desarrollada sobre el Síndrome de Burnout en Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, es un estudio descriptivo-comparativo que se desarrolla y presenta de acuerdo a la siguiente estructura:

El primer capítulo hace referencia al planteamiento del problema, en donde se da a conocer la problemática actual presentando algunas consideraciones que posibilitan la formulación de la misma; posteriormente se plantea la interrogante respecto a la variable de estudio. Asimismo, también se presenta los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación.

El segundo capítulo corresponde al marco teórico, en donde se presentan los antecedentes de investigaciones internacionales y nacionales, así como las bases teóricas y definición de términos básicos.

En el tercer capítulo se establece las hipótesis y variables de la investigación, así como las dimensiones, indicadores, definición conceptual y operacional de la variable de estudio.

En el cuarto capítulo, se presenta lo correspondiente a la parte metodológica en donde se precisa el diseño metodológico y muestral además de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procesamiento de la información y las técnicas estadísticas utilizadas para la investigación más los aspectos éticos contemplados.

El quinto capítulo, corresponde al de análisis y discusión de resultados, en donde se considera los análisis descriptivo e inferencial de la variable de estudio mediante pruebas estadísticas tanto paramétricas como no paramétricas, tablas de frecuencia, etc.

Por otro lado, se obtiene la comprobación de hipótesis, discusión y conclusiones. Finalmente, se detalla la bibliografía consultada y por último se consignan los anexos respectivos.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El mercado laboral es cada vez más exigente al estar sujeto a constantes y veloces cambios que se producen en todos los campos; esto también debido al inminente avance de la tecnología que indudablemente repercute en el ritmo de vida laboral de las personas, colocando al ser humano en situaciones más complejas de sobrellevar, que en ocasiones exhorta a pensar que ya no se intenta vivir, sino que se debate en una cultura de sobrevivencia.

Por ejemplo, las empresas hoy en día se encuentran a la vanguardia de lo moderno y original, con el fin de alcanzar sus metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo; de esta manera se pretende obtener resultados cuantitativos pero también cualitativos mediante una alta productividad con el fin de seguir en pleno desarrollo. Por eso, uno de los elementos decisivos que ha promovido este desarrollo ha sido el creciente auge de las organizaciones de servicios, tanto en el sector público como privado, en las que la calidad de la atención a las personas es esencial para el éxito de la organización. Para ello, en muchas ocasiones se plantean nuevos desafíos y mayores exigencias requiriendo cada vez más de los colaboradores su máximo nivel de rendimiento en cuanto a sus capacidades, recursos y disponibilidad. En ese sentido, demanda del colaborador un alto grado de esfuerzo, tiempo y compromiso ante situaciones y exigencias mayores, solicitando más conocimientos o habilidades que contribuyan al crecimiento global de la compañía.

Se tiene en cuenta que uno de los sectores más competitivos que cada vez está en dirección ascendente, es el correspondiente al sector financiero, a pesar del impacto adverso que tuvo debido a la “crisis económica de los años 2008-2009” (Diario Los Andes, 2015). De este modo, se puede observar el incremento de oferta y demanda de productos y servicios bancarios que resulta de la operatividad que facilita la innovación tecnológica, englobando tanto a clientes y usuarios (se encuentren o no bancarizados).

Esta realidad es considerada un factor positivo para el usuario final que es el cliente, quien goza de los beneficios que ésta pueda ofrecerle, sin embargo, estos cambios requieren por otro lado, una fuerte adaptación y compromiso de los colaboradores que hacen posible que los avances se reflejen en resultados tanto cualitativos y sobre todo cuantitativos, exigiendo para ello, mayor tiempo y esfuerzo adicionales incluso, más allá de los propia tolerancia o recursos del colaborador para lograr los objetivos de la organización. Por otro lado, las entidades financieras también están más consolidadas y son más versátiles. Actualmente no sólo se dedican a realizar transacciones básicas como simples depósitos o retiros de efectivo, sino que apuntan a una visión más global enfocándose en brindar servicios personalizados y ofrecer variados productos bancarios (activos, pasivos, comerciales) entre otros; es por ello, que “casi todos muestran su interés por ejemplo por las PYMES (pequeñas y micro empresas), que se constituyen en motores de crecimiento” (Banca & Finanzas, 2015). Por lo que, apuestan por una atención de calidad para afianzar a sus clientes, lo que requiere mayor inversión de tiempo, exigencia y adaptación por parte de los colaboradores.

En Perú, este sector también ha incrementado en competitividad. La banca peruana ahora es más universal, ha sabido enfocarse en todos los segmentos, buscando una atención diferente y acompañando su crecimiento con la aparición de nuevas instituciones

financieras. Anteriormente, “el poder de decisión de una operación estaba claramente en la banca. Hoy la decisión está en el cliente y la banca es consciente que va a tener que esforzarse mucho en la calidad de su servicio” (Diario Gestión, 2013).

A nivel de Lima Metropolitana, la realidad financiera sigue en la misma dirección, la competencia ha incrementado, siendo ésta cada vez más agresiva, sobre todo por el auge del sector microempresa que proporciona hoy en día mayor rentabilidad. En estos tiempos, muchas agencias de banco buscan enfocarse en la necesidad de cada cliente, por ello recurren al factor humano para la atención de casos complejos que éstos requieren, de este modo, han fusionado algunos puestos con el fin de reducir sus costos pero la exigencia es continuar en la mejora de calidad y atención de sus servicios. El efecto de este proceso, ha incrementado la carga laboral del colaborador ampliando las jornadas de trabajo hasta 10 horas o incluso más.

Según lo descrito, se ha tomado como referencia a uno de los puestos actualmente más saturados en funciones dentro de las oficinas bancarias que corresponde al de Jefe de Servicios de agencia, ya que es el responsable de supervisar el funcionamiento óptimo de la oficina y de sus respectivas áreas (operativa, comercial, seguridad, mantenimiento y logística), además de inspeccionar u observar las transacciones del personal que tiene a cargo (cajeros), y el manejo de labores operativas como: custodia de bóveda, control de valorados, abastecimiento de efectivo de los ATM (cajeros automáticos), autorización de transferencias, atención de consultas por e-mail, cuadro y cierre de caja, así como coordinar con diversas áreas temas relativos a la entidad o suplir al gerente en su ausencia. Por otro lado, respecto al área comercial, se encuentra los desembolsos de préstamos de consumo y sobre todo, los de créditos microfinanzas que implica la atención diaria de usuarios y clientes que igualmente demandan consultas, reclamos y soluciones.

Cabe indicar que con la carga operativa acumulada y con los clientes en espera de atención, suele ampliarse el horario de trabajo y paralelamente deben cumplir con las metas mensuales, trimestrales y posteriormente anuales, para ello son medidos cada mes entre agencias y otras entidades financieras.

Los aspectos mencionados implican un alto grado de exigencia por parte del colaborador que se prolonga en el tiempo, lo que puede resultar perjudicial para la salud. Cabe mencionar que, la situación descrita, se presenta con mayor incidencia en las áreas operativas de prestación de servicios; entre ellos cajeros, asesores, asistentes y específicamente, jefes de servicios de agencia quienes además de la carga operativa de transacciones financieras y de velar por el óptimo funcionamiento de la agencia, también tienen a su cargo la atención de usuarios y clientes. Por lo mismo, en el caso de los Jefes de Servicios, debido a las circunstancias en las que realizan sus labores, se encuentran sujetos a extenuantes jornadas de trabajo, permaneciendo en un horario de hasta 10 horas o más, con una sobrecarga operativa permanente en el tiempo, teniendo en ocasiones que reducir sus horas de refrigerio o hacerlo a deshoras. Del mismo modo, la lucidez que requieren para realizar las tareas propias de la función, aunado a la atención de usuarios que muchas veces se encuentran no solo incómodos, sino molestos o insatisfechos con los servicios recibidos, lo que podría propiciar quejas o reclamos, por ende, tienen la necesidad de tomar decisiones en forma rápida y oportuna para generar soluciones eficientes; éstas corresponden situaciones a las que a diario deben enfrentarse.

Las condiciones señaladas anteriormente podrían provocar en estos profesionales respuestas de diversa índole, como fuertes emociones negativas, insatisfacción, falta de motivación en el trabajo, descenso de la productividad, deficiencia en la calidad de atención tanto a cliente como en sus relaciones interpersonales, por ejemplo con los

compañeros de trabajo o fuera de casa con la familia, entre otras, que formarían parte del distrés que, permaneciendo por largos períodos en el tiempo, podría devenir en una afectación mayor crónica como el Síndrome de Burnout.

Desde esta perspectiva, el entorno laboral puede tornarse en un escenario vulnerable e inestable para quien no consiga adaptarse al trabajo o no logre cumplir con las exigencias del puesto, lo que hace más susceptible al trabajador al desgaste.

En ese sentido, teniendo en cuenta la amplia información sobre el Síndrome de Burnout casi exclusivamente en sectores como el de salud y en el de docencia y dada la menor cantidad de estudios en sectores como el financiero, menos aun en Jefes de Servicios, se pretendió estudiar a dicha población teniendo en cuenta las condiciones de trabajo antes mencionadas, lo que motivó el estudio de la presente investigación.

Lo descrito anteriormente, aunado a la presión y carga laboral de los trabajadores en el puesto de Jefe de Servicios conlleva a formular la siguiente pregunta problema:

¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017?

1.2.2. Problemas secundarios

1. ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana 2017 según sexo?

2. ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana 2017 según la edad?

3. ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana 2017 según la tenencia de hijos?

4. ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana 2017 según la antigüedad laboral el puesto?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana 2017 según sexo.

2. Identificar el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana 2017 según la edad.

3. Identificar el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana 2017 según la tenencia de hijos.

4. Identificar el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana 2017 según la antigüedad laboral en el puesto.

1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica teóricamente por lo siguiente:

Hacer una revisión general acerca de los conceptos y/o teorías del Síndrome de Burnout, que sirva de sustento y aporte para comprender en mayor medida la significancia del mismo. Además, los supuestos de estas teorías, llevan a la formulación de las hipótesis en las que se pretende identificar la existencia del Síndrome de Burnout en un contexto distinto a los ya estudiados, el cual corresponde al sector financiero.

Lo expuesto, aportará una base para futuras investigaciones.

Respecto a la justificación metodológica, se empleará técnicas de investigación como la encuesta y el instrumento psicológico conocido como el Maslach Burnout Inventory, que mide exclusivamente la variable de estudio. Con ello se pretende determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los Jefes de Servicio de una entidad financiera de Lima Metropolitana, estableciendo una comparación con las variables demográficas consideradas en el presente estudio como: sexo, edad, tenencia de hijos y antigüedad laboral en el puesto de trabajo. De esta manera, los resultados de la investigación se apoyan en técnicas válidas.

Desde el punto de vista práctico, los resultados permitirán explicar si existe o no, el denominado Síndrome de Burnout en los Jefes de Servicio de una entidad financiera a nivel de Lima Metropolitana. En consecuencia, esta investigación incentivará a que las entidades del sector financiero brinden mayor interés al tema con el fin de tomar medidas preventivas en la institución.

1.4.1. Importancia de la investigación

El presente estudio se considera importante ya que servirá como fuente de información que fomente la investigación psicológica en estudiantes, docentes, investigadores y demás interesados, así como conocimiento también para los trabajadores de diversos ámbitos y entidades, acerca de un tema sumamente importante como el Síndrome de Burnout. Además, el dar a conocer qué factores podrían estar predisponiendo mayormente a los Jefes de Servicios y en qué medida dicho personal que labora directamente con usuarios y clientes en entidades financieras se encuentra en riesgo de padecer tal Síndrome. Así mismo el presente estudio pretende ilustrar si según las variables demográficas se perfilan diferencias en cuanto a las dimensiones del Síndrome de Burnout, y a partir de ello, sugerir las respectivas recomendaciones para evitar y/o disminuir los riesgos de padecer Síndrome de Burnout, que suele tener repercusiones negativas en el colaborador y consecuentemente en las organizaciones.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

Esta investigación se considera viable, debido a que se cuenta con la disposición de los colaboradores, ya que al tratarse de una prueba breve y rápida, no demandará de un tiempo prologando que pueda afectar las labores de cada trabajador. Asimismo, se cuenta con los recursos materiales y financieros teniendo las encuestas debidamente impresas para su repartición y contando con un presupuesto previsto netamente para los fines de la investigación. Por otra parte, el instrumento se aplicará en la misma agencia bancaria de cada colaborador previa coordinación según la disponibilidad de tiempo y horario. De este modo, se pretende evitar que los Jefes de Servicio se trasladen a otro lugar y les genere un gasto o inversión de tiempo adicional, del mismo modo, se evitará asistir en fechas altamente demandantes ya que la afluencia de público puede ser mayor.

1.5. Limitaciones del estudio

Una de las limitaciones a destacar es que el estudio sólo comprende a los Jefes de Servicios a nivel de Lima Metropolitana, más no comprende a los jefes de provincia debido a la distancia que implica.

Otra limitación a considerar es el hecho que algunos Jefes de Servicios se encuentren de vacaciones, lo cual no permite poderlos encuestar en el momento, teniendo que esperar hasta su fecha de retorno.

Asimismo, existen días con más afluencia de público sobre todo los correspondientes a fines de mes, por lo que se debe evitar asistir en tales circunstancias, teniendo que coordinar otros días de mayor accesibilidad.

Y por último, el horario de trabajo, horas de cierre de agencia o la distancia de alguna de ellas, se consideran como posibles limitaciones, sin embargo, éstas no afectan la viabilidad del estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En este capítulo se presentan los antecedentes de investigación de trabajos relacionados a la variable que se pretende investigar.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Al comenzar con los antecedentes internacionales se toma como referencia las siguientes investigaciones:

Molina, Gallego y Henao (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”. La presente investigación fue de tipo correlacional, transversal o transeccional, de diseño no experimental. Los participantes fueron 151 personas de los cargos Asistente administrativo - auxiliar, Profesional, Analista, Técnico, Jefatura-Personal a cargo. 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 (2010). De la batería se aplicaron específicamente los cuestionarios estandarizados como: Cuestionario 01, para la evaluación de factores psicosociales intralaborales: Cuestionario 02, para la evaluación de factores psicosociales extralaborales y ficha de datos generales para la recolección de información demográfica y ocupacional. 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).

Respecto a los resultados del estudio del Síndrome de Burnout, evidenciaron 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 58% y 62% respectivamente, por cuanto sienten que no están haciendo una contribución eficaz a la actividad 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 trabajo consistió en describir la presencia del Síndrome de 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 del Municipio de Chiquinquirá, Boyaca”. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo descriptivo, transversal, con una muestra de tipo censal tomando a los 47 trabajadores de la empresa en su totalidad. Para tal fin, administró el Inventario de Medición MBI, Maslach Burnout Inventory. Los principales resultados obtenidos en las sub escalas arrojaron que en la dimensión de realización personal, el 89% de los trabajadores puntuó alto, en la dimensión de despersonalización, 44.7% puntuaron en intermedio y en agotamiento emocional, el 51.1%

puntuaron bajo, demostrando que aunque los trabajadores no tienen una prevalencia alta de Burnout la tendencia a aumentar en las escalas es importante y requiere estrategias de prevención e intervención.

Morales (2015) en Ecuador, realizó una investigación denominada “El Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en los empleados del Departamento Administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua”. La investigación fue de tipo exploratoria, descriptiva, con asociación de variables. La población estuvo conformada por 36 personas, por lo que no fue necesario extraer muestra alguna. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta, el cuestionario y la entrevista. Los resultados indicaron que el Síndrome de Burnout incide en el desempeño laboral en los empleados afectándolos en un nivel alto; existiendo un número de personas que desarrollan cansancio físico y mental, que los problemas familiares y laborales influyen en su accionar, además en algún instante han manifestado sentirse mayormente despersonalizados, siendo éstas las características del Síndrome. Se analizó que el nivel de desempeño laboral en los empleados no es el adecuado, además existe un grupo importante de colaboradores que atraviesan problemas de carácter físico y mental, lo que ocasiona que su potencial laboral no se desarrolle con eficiencia y eficacia, razón por lo cual no cumplen sus metas.

Delgado y Valverde (2015), investigaron los “Factores predisposicionales 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”. La investigación fue no experimental – transversal. La muestra estuvo conformada por 204 colaboradores entre hombres y mujeres exclusivamente cajeros. Para ello, 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 indicaron que la mayoría de factores

predisposicionales 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.

Asimismo, Castaño (2012) en Colombia, investigó las “Demandas del trabajo comercial y su relación con la satisfacción, el estrés y el Síndrome de Burnout en una institución financiera de la ciudad de Pereira”. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo-correlacional con un diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 62 colaboradores de la fuerza comercial. Los instrumentos utilizados fueron: la encuesta demográfica para la obtención de datos, el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A, la Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction Scale), el Cuestionario para la evaluación del estrés y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados generales identificaron que las dimensiones que hacen parte de las condiciones intralaborales de los factores psicosociales son: las demandas del trabajo que puntuó con un nivel de riesgo alto; a diferencia del control sobre el trabajo que consiguió un nivel de riesgo bajo; las recompensas se ubicaron en un nivel sin riesgo. La satisfacción extrínseca o higiénica alcanzó mayor peso sobre la satisfacción intrínseca o motivacional, hallándose una corta diferencia entre ambas. Acerca del estrés, las medias superiores las obtuvieron los síntomas fisiológicos e intelectuales: indicadores del estrés. Así mismo, la ineficacia profesional logró el valor mayor con respecto a la despersonalización y el desgaste emocional, sin hallarse evidencia de que exista el Síndrome de Burnout, sólo de riesgo epidemiológico.

En otra investigación Colombiana denominada Síndrome de Burnout, Variables Sociodemográficas y Laborales en Médicos Especialistas del Hospital Valentín Gómez Farias, México, realizada por Aranda, Zarate, Pando y Sahún (2011). Se aplicó tanto el cuestionario de datos sociodemográficos y laborales como la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI-HS). Los resultados muestran que la prevalencia para el Síndrome de Burnout fue del 51.3%, para la dimensión agotamiento emocional de 31.1%, para la de baja realización personal del 35.3% y en despersonalización el 18.5%. Se encontraron asociaciones entre tener menor edad que la del promedio con agotamiento emocional, menos tiempo de labor y trabajar en un turno mixto con despersonalización y como variables protectoras el pertenecer al servicio de urgencias y clínicas hacia la dimensión despersonalización.

En otro estudio García y Herrero (2008), realizaron una investigación titulada Variables sociodemográficas y Síndrome de Burnout en una muestra multiocupacional del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. La muestra compuesta por 136 trabajadores del Hospital (el 93% de la población total) fueron divididos en tres subgrupos en función de la categoría profesional (vigilantes, tratamiento y servicios) y el nivel de contacto con los internos. Los resultados muestran que los trabajadores que tenían un mayor nivel de contacto se mostraban significativamente menos satisfechos con su desempeño profesional y se encontraban más despersonalizados que el resto, de la misma manera que los trabajadores adscritos al área de vigilancia en relación a los participantes asignados al área de tratamiento y servicios. Se comprueba también que las mujeres y los que poseían un nivel de estudio universitario estaban menos despersonalizados. Así mismo, corroboraron que los trabajadores que tenían de uno a más hijos estaban más despersonalizados y agotados emocionalmente que el resto de trabajadores.

2.1.2. Antecedentes 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 el método científico inductivo – deductivo, diseño no experimental de tipo descriptivo. Para esta investigación consideró al 100% de la población. Las técnicas utilizadas fueron la observación y la encuesta; y dos instrumentos: Cuestionario de MBI para medir el nivel del Síndrome de Burnout y un Cuestionario de los autores Litwin y Stringer para el clima organizacional. Los resultados que se obtuvieron indican que existe 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. En cuanto al clima organizacional, éste se encuentra en un nivel aceptable, lo que influye en las actitudes y el comportamiento de los individuos. En cuanto a la relación entre las dos variables se concluye que no existe un nivel alto de Síndrome de Burnout puesto que se percibe un adecuado clima organizacional.

Panizo (2015), investigó sobre la “Relación entre personalidad Tipo A y Síndrome de Burnout en trabajadores de mando operativo de una empresa privada de Lima”. La investigación fue de nivel básico, de tipo descriptiva con un diseño correlacional y transversal estando la muestra conformada por 50 trabajadores de mando operativo. 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 “realización personal”.

Chero y Díaz (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”. El tipo de investigación fue transversal con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 37 profesionales pertenecientes a la entidad bancaria. El instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados muestran una relación positiva de grado medio y altamente significativa ($p < 0.05$), entre la realización personal del Síndrome de Burnout y la dimensión “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; y, 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 diseño transversal. La población estudiada fue de 1602 trabajadores administrativos. 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, teniendo éstas un nivel poco significativo en comparación con otros estudios, sin embargo, la dimensión baja realización personal obtuvo un alarmante 51% de riesgo de Burnout.

Quirós (2013), realizó la investigación denominada “Burnout y Afrontamiento en un grupo de Agentes de Tráfico del aeropuerto”. El estudio estuvo compuesto por un grupo de 60 agentes de tráfico de varias aerolíneas en quienes empleó la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario 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 realización personal y que los estilos evitativos se relacionan con todas las dimensiones del Burnout, asimismo, la realización personal es la dimensión que más asociaciones presenta.

Fabris y Gálvez (2009), realizaron una investigación titulada “Síndrome de Burnout en el personal de la Caja Trujillo y la Caja Sipan de la ciudad de Chiclayo”. La muestra estuvo conformada por 129 trabajadores entre contratados y nombrados. Se utilizó el Inventario Burnout de Maslach (MBI). Los resultados muestran que tanto el personal de la caja Trujillo como el de la Caja Sipan en su mayoría, presentan un nivel medio de agotamiento emocional con un 43.2% y 40% respectivamente. En la dimensión despersonalización los trabajadores de la caja Trujillo, en su mayoría, presentan un nivel bajo representado por el 55.4%; mientras que la mayoría de los trabajadores de la caja Sipan poseen un nivel medio expresado por el 45.5%. En la dimensión realización personal en el trabajo tanto el personal de la caja Trujillo como en la caja Sipan, en su mayoría, presentan un nivel alto con un 58.1% y 54.5% respectivamente. Por último, la minoría del personal de ambas entidades financieras se ubica en el nivel bajo en la dimensión realización personal en el trabajo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Estrés

En primera instancia se considera necesario dar a conocer lo que investigaron ciertos autores respecto al estrés para posteriormente abordar el tema del Síndrome de Burnout propiamente.

La aproximación histórica de este término se remonta según los especialistas alrededor del S. XIV, donde el término comienza a tomar fuerza. En aquella época se dio a conocer como referencia la sintomatología relacionada con experiencias negativas o situaciones conflictivas. Sin embargo, para el S. XVII, el biólogo y físico R. Hooke relacionó esta sintomatología a fenómenos físicos como la presión, fuerza y distorsión. No obstante, es a partir del siglo XX, cuando se da a conocer una definición más precisa y genérica sobre el término.

Años más tarde, en el año 1932 Cannon, definía el estrés como: “una estimulación perturbadora del equilibrio interno u homeostasis del organismo, una reacción de alarma que se producía a través de la actividad simpático-adrenal (...) este modelo implicaba una relación causal entre ruptura homeostática y enfermedad”. Posteriormente, Hans Selye (1936), definió al estrés como: “un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo; respuesta que posteriormente denominó Síndrome General de Adaptación (Selye, 1956)” (Cannon citado en Ulla, 2001).

Se observa que ambos autores se enfocan en una respuesta fisiológica como consecuencia de la relación causa-efecto entre el desequilibrio y la perturbación. En ese sentido, el estrés se comprende como una sobrecarga que suele interrumpir la estabilidad del organismo en donde éste queda vulnerable, por consiguiente, es más propenso a la enfermedad.

Selye, al referirse al **Síndrome General de Adaptación (SGA)**, propuso lo siguiente:

En su teoría, otorgaba una vital importancia a la influencia del estrés sobre la capacidad de las personas para afrontar, reprimir o adaptarse a los efectos que devenían de lesiones o enfermedades. Indagó que pacientes con cierta diversidad de dolencias exteriorizaban muchos síntomas similares los cuales podían ser atribuidos a los esfuerzos del organismo para responder al estrés por dicho padecimiento o enfermedad; por lo mismo, denominó a esta colección de síntomas Síndrome del estrés, o Síndrome General de Adaptación. Es decir, la respuesta del organismo ante la percepción de una amenaza es aquella que se caracteriza por una **fase de alarma** en la que el organismo propiamente se prepara para ejecutar una acción o dar una respuesta que le permita mantener su equilibrio; una **fase de resistencia** en la que aparecen cambios o variaciones específicas que permitirán al organismo afrontar o resistir la situación; y una **fase de agotamiento** en la que se genera un progresivo desgaste de la energía o recursos utilizados para hacer frente a la amenaza, El mismo creador de esta teoría del estrés, además otorgó otra definición poco conocida pero no menos importante donde señalaba que “el estrés es la velocidad de desgaste vital” (Rodríguez y De Rivas, 2011 citados en Ojeda, 2016).

Aunando estos conceptos, a la actualidad se tienen las siguientes definiciones que no distan mucho desde tiempos antiguos:

El estrés es la respuesta adaptativa del organismo ante cualquier tipo de exigencia a la que se someta, y el estímulo puede ser desagradable o agradable (...) nuestra percepción de lo que es apremiante es particular para cada persona y también lo es nuestra manera de responder. Lo que para algunos es una amenaza, para otros es un desafío.

Para Hartley (2002), el estrés deviene de la tensión entre la presión ejercida sobre una persona y la capacidad para hacerle frente. Del mismo modo, Bayón (2010), afirma que el estrés es bueno, útil, necesario y sin éste no existiría ningún tipo de vida.

Según indican diversos autores sobre el tema, el cambio en sí mismo tanto si es agradable, como casarse, o desafortunado, como perder el empleo, impone aunque no estemos a gusto, exigencias a las que nuestro cuerpo reacciona con el estrés. Indudablemente, cuanto más crítico es el cambio que haya que afrontar, mayor ha de ser el esfuerzo para adaptarse a él. Por consiguiente, durante los periodos de cambio disminuye nuestra resistencia natural a las lesiones y enfermedades. Si esto persiste demasiado tiempo, hay un mayor peligro de sucumbir a la enfermedad.

Por lo mencionado, vale decir que todo cambio supone un factor estresante que no necesariamente tiene que ser desagradable, pero que sí requiere de un proceso conocido como adaptación o reajuste.

Según la Organización Mundial de la Salud O.M.S (2004), el estrés “es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades por otro” (p.4).

Una particular conceptualización sobre el estrés, lo designa la psicóloga McGonigal (2016), en donde manifiesta que se trata de un factor que surge cuando está en juego algo que nos importa demasiado. Para ella, esta definición implicaría muchos aspectos como pensamientos, emociones, conductas, reacciones fisiológicas, puesto que según indica, las personas no nos estresamos por cosas que no nos interesan, sino todo lo contrario, inclusive, no se puede tener una vida significativa sin experimentar algo de tensión. Cabe destacar que para la colega, es muy importante la valoración, atribución o significado que le atribuye el individuo a la situación.

2.2.2. Enfoque o modelo Transaccional del Estrés

En cuanto al estrés, este modelo es considerado como uno de los más influyentes por sus aportes en la investigación sobre este tema.

El concepto de transacción implica una interacción mutua de las variables de la persona y del entorno, lo que representa no entender el estrés como un fenómeno estático, inerte y puntual en la vida de cada sujeto, sino como un proceso activo, cambiante y versátil.

Es importante mencionar que el Modelo Transaccional del estrés centra su atención en los procesos cognitivos, evaluativos y motivacionales que intervienen entre el estresor y la reacción del individuo. El núcleo de esta aproximación transaccional es que el estímulo inicial y potencialmente estresante, puede llevar a reacciones emocionales diversas y particulares, en función de las interpretaciones cognitivas realizadas por cada individuo sobre la situación y sus recursos (Lazarus y Folkman, 1984 citado en Orlandini, 2012).

Una ventaja importante de esta aproximación, es que destaca los procesos psicológicos que regulan los efectos de los estresores sobre el bienestar de la persona, poniendo de manifiesto un término básico que compete al del equilibrio. En tal sentido, el estrés puede ser considerado como una transacción entre las demandas y limitaciones externas, apoyos, recursos internos y valores, en la cual el individuo se esfuerza para mantenerse en equilibrio (Cox y MacKay, 1981 citado en Acosta, 2011).

Ante lo referido, se puede plantear que las situaciones no son estresantes por sí mismas, sino que dependen de la percepción de estrés que engloba una interpretación de la realidad de la persona sobre su relación con el medio. Por consiguiente, lo central de esta teoría radicaría en que un evento activador al ser percibido como estresante puede generar respuestas emocionales distintas en cada persona; ello, en función de las interpretaciones

que el individuo realice acerca del suceso y de los recursos personales que éste posea. Por lo mismo, es necesario tener en cuenta tanto la situación ambiental, como la particular relación en la que se encuentra el individuo respecto de esa situación a lo largo del tiempo.

2.2.3. Estrés y Distrés

Mayormente las personas relacionan el estrés a sucesos, factores o consecuencias negativas, sin embargo, diversos autores han defendido la postura de que el estrés no es malo por sí mismo para el individuo, al contrario, puede ser útil y necesario, siempre y cuando, se responda de una manera funcional ante eventos que podrían resultar o ser percibidos como estresores. Por ejemplo, para Fuertes (2004), que el estrés resulte perjudicial o contraproducente, va a depender de la intensidad, duración y del modo en que se afronte.

Esto, se puede relacionar con los estudios realizados por el Psicólogo Norteamericano Albert Ellis (citado en Melgosa, 1994), quien fue el primero en establecer que las personas padecen estrés, así como otros conflictos, debido a que tienen una serie de creencias que son falsas, erróneas e improductivas. Para Ellis, estas creencias podrían significar el núcleo para la gestación del estrés y otras perturbaciones psicológicas, por lo cual, propuso una explicación de la conducta emocional en su Modelo ABC.

Según este modelo, los comportamientos se suscitan a partir de un evento activador (A), que se pone en contacto con los sistemas de creencias conscientes e inconscientes, racionales o irracionales (B). Por tanto, se emiten juicios de valor acerca de las situaciones que se experimentan de conformidad con la axiología desarrollada a lo largo de la vida, generando pautas conductuales visibles en el actuar que son denominadas consecuencias emocionales y conductuales (C).

Esta concepción es importante ya que como antes se ha mencionado, el estrés puede resultar nocivo pero sobre todo por la atribución que el sujeto otorga a las situación; es decir, no es el acontecimiento por sí mismo estresante, sino es por como pensamos sobre dicho acontecimiento, de ahí se desprenden nuestras emociones y conductas muchas veces disfuncionales.

Por otro lado (Bayón, 2010), considera que el estrés presenta 02 clasificaciones interesantes a considerar:

- a. **El eutrés o estrés bueno:** Hace referencia a situaciones o experiencias que dentro del panorama del estrés se constituyen en resultados y consecuencias preponderantemente positivas: estimulación y activación, permitiendo a las personas obtener resultados satisfactorios con costes personales más funcionales. Una persona alegre, con ganas de vivir, está en una situación de eutrés, de euforia sana.
- b. **El distrés o estrés negativo:** Es la contraparte del eutrés, las respuestas efectuadas suelen no corresponder o ser insuficientes en relación con las demandas o exigencias del medio, tanto en el plano biológico, físico o psicológico, no logrando los resultados esperados generando respuestas poco funcionales o desadaptativas. Desde esta perspectiva, el distrés es aquella tensión sostenida de estrés de forma perpetua en el tiempo y sin periodos de eutrés, de relax o de placer; no se puede permanecer sin descanso en proyectos que requieran de la atención durante meses y meses.

2.2.4. Estrés Laboral

El trabajo es parte del ser humano puesto que las personas permanecemos una gran cantidad de horas, vale decir, casi todo el día desempeñándonos mayormente dentro de una institución, organización, empresa, etc.

El estrés laboral es un término que usualmente hace referencia para describir las respuestas físicas y conductuales frente a las presiones que se relacionan con el trabajo, las cuales, cabe indicar que permanecen activas por periodos cortos. Sin embargo, hasta las últimas décadas del S. XX, se estudiaron sus consecuencias emocionales a largo plazo, construyéndose de esta manera el término Burnout, en referencia a un síndrome que se desarrolla en periodos prolongados de tiempo como respuesta a constantes episodios de estrés pero conservando sus propias manifestaciones características (Ali, el Sahili, 2011).

Caprarulo, 2007 (Citado en Peiró, 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”.

El trabajador sufre de estrés laboral cuando las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad propia para hacerles frente o controlarlas. Existen diversas situaciones que pueden llevar a una persona al estrés laboral como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1

Situaciones generadoras de estrés

Las características de la tarea	La estructura de la organización	Falta de comunicación	Características del empleo
-Sobrecarga de trabajo. -Repetitividad. -Ritmo de trabajo. Responsabilidad. -Libertad de decisión. -Formación requerida.	-Ambigüedad de rol. -Falta de participación.	-Estilo de mando. -Relaciones interpersonales.	-Precariedad del trabajo. -Las condiciones físicas del trabajo. -Riesgos de la integridad física del trabajador. -Organización del tiempo de trabajo.

Fuente: González, J.C. y Pérez, R. (2011), Formación y orientación laboral (p.195). Madrid, España: Editorial Paraninfo.

El estrés laboral para Acosta (2011), es definido como:

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 repercutiendo no sólo sobre su bienestar personal, sino también sobre su rendimiento.

Se dice que las causas del estrés laboral son cada vez más amplias y diversas, y que dependen también del contexto: horarios inflexibles y rígidos, laborar bajo presión excesiva para conseguir altos niveles de productividad, extenuantes viajes que alejan más de la cuenta del entorno familiar, conflictos interpersonales por ejemplo con el jefe o compañeros, temor de perder el empleo por despidos arbitrarios, reestructuración o fusión de la empresa, en general cualquier tipo de problema profesional, personal o familiar que perturbe extremadamente al individuo.

Clemente (2007), tiene en cuenta diversas aproximaciones acerca del estrés llevado al ámbito laboral.

a. El modelo interacción demandas-control; señala que el estrés laboral es una reacción ante las altas demandas que requiere el trabajo, acompañadas de una escasa capacidad de control; es decir que las exigencias superan los recursos del trabajador.

b. El modelo esfuerzo-recompensa; describe el estrés laboral como efecto de un desequilibrio entre el alto esfuerzo y la baja recompensa; a pesar de los grandes esfuerzos que realice el trabajador parece ser que no son tomados en cuenta o simplemente pasan de ser percibidos para la organización.

c. El modelo de la cadena acumulativa de estrés en el área laboral; (Mansilla, 2004 y Peiró, 2005), realizaron una aproximación integradora, interaccionista y transaccional que incluye a la persona. Los estresores laborales intraorganizacionales (entorno físico, características del puesto y contenido del trabajo, el desempeño del rol laboral, las relaciones en el trabajo y la promoción laboral) y extraorganizacionales (especialmente las familiares, las estrategias de afrontamiento y las consecuencias de la experiencia de estrés), donde se establece que las personas pueden verse involucradas con el estrés debido a la acumulación de estresores a los que están sometidos.

2.2.5. Síndrome de Burnout

En el transcurso de la historia, el Síndrome de Burnout ha ido tomando mayor relevancia y ha evolucionado el conocimiento y las diferentes posturas dado por diversos autores. Asimismo, las diversas definiciones nos permitirán tener un claro panorama sobre lo que significa el Burnout.

Investigadores como Maslach y Jackson (1981), entre otros, advirtieron acerca de esta respuesta al estrés laboral crónico denominado Síndrome de Burnout o Síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT). Dicho término sería definido como “una respuesta prolongada a una exposición crónica a riesgos psicosociales emocionales e interpersonales en el trabajo”, así lo indica la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T., 2016). Éste síndrome, ha sido considerado como un problema de salud ocupacional y se ha identificado como una de las principales consecuencias de estar sometido a un estrés laboral crónico revelándose en actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con quienes se trabaja (despersonalización), hacia el rol profesional (baja realización personal) y por las vivencias de agotamiento emocional (Gil-Monte y Peiró, 1997 citado en Martínez, 2010).

Se trata de un anglicismo cuyo significado en español significa “estar agotado”, “estar quemado”. Otros autores también lo denominan: “Síndrome de desgaste profesional”, “Síndrome del trabajador quemado”, “Síndrome de desgaste ocupacional”, “Síndrome del trabajador consumido”, “Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT)”, “Síndrome de la cabeza quemada” o en francés denominado “surmenage”.

La historia relata que el término Burnout aparece por primera vez en el año 1961 en el título de la novela perteneciente a Graham Greene “A case of Burn-out”, en donde el

protagonista era un prestigioso arquitecto agobiado por las crisis existenciales y sobre todo desilusionado con su trabajo, por lo mismo, decide dejarlo todo para irse a vivir en un medio más natural: la selva africana (Astorga, 2005 citado en Alves, 2016). Por otro lado, Bradley, 1969 (citado en Ali, 2015), fue quien designó el término Burnout en su artículo Community bases treatment for young adult offenders, el cual fue publicado en la revista “Crimen y Delincuencia”, quien atribuyó como definición de Burnout a un tipo de estrés que consume las energías de los profesionales en el trabajo.

Posteriormente, el Síndrome fue definido en el campo científico por el psiquiatra estadounidense Freudenberger en 1974, quién observó que la mayoría de sus voluntarios que trabajaban en su clínica de Nueva York, padecían una sensación de frustración, proveniente del exceso de esfuerzos físicos, psicológicos y emocionales que realizaban durante tiempos prolongados.

La literatura refiere que dicha clínica estaba dirigida principalmente para toxicómanos y él observaba al personal que prestaba sus servicios; es ahí en donde divisó que la gran mayoría empezó a experimentar aproximadamente al cabo de 01 año, cambios en sus actitudes y en el desempeño de sus funciones. Según Bosqued (2008), Estos cambios se resumirían en:

- Una progresiva pérdida de energía.
- Desmotivación por el trabajo.
- Cambios en los comportamientos hacia los pacientes, suscitados en una menor sensibilidad y comprensión hacia ellos, otorgándoles un trato más que todo distanciado y frío, con tendencia a culparles de los propios problemas que padecían.
- Síntomas característicos de la ansiedad y la depresión.

El mismo Freudenberger, designó a aquel conjunto de síntomas como “Burnout”, admitiendo que él mismo también lo padecía. De esta manera lo definió como: “Un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía” (p.19).

El autor hizo referencia al mismo término para explicar la pérdida de entusiasmo que había logrado observar, acompañada de diversos síntomas psíquicos como la merma motivacional y síntomas físicos como insomnio, fatiga, cefaleas, preocupaciones desbordantes y diversos desórdenes gastrointestinales. Para el autor, el Síndrome es aquel estado de fatiga crónica sumado con depresión y frustración, que es generado por determinadas características personales de los practicantes-médicos ya sea por su estilo de vida u otras propensiones.

Años después, fue la Psicóloga Social Christina Maslach, quien en el año 1976, públicamente expuso y oficializó el término *Burnout* en el Congreso Anual de la APA (Asociación Americana de Psicología), obteniendo el reconocimiento para el *Síndrome* por parte de los ámbitos académicos y profesionales de la salud (Ali, 2011). Maslach lo considera como un proceso de estrés crónico por contacto y lo define de la siguiente manera: “Un Síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes” (Bosqued, 2008, p. 20).

Maslach, teóricamente se interesó por aquellas estrategias que incorporaban los cuidadores para afrontar la carga emocional que sus clientes demandaban, no obstante, al realizar el estudio del desgaste de estas personas, se percató que terminaban *burned out*; lo que significa, quemados o sin energías después de realizar ciertas labores por tiempos prolongados, lo que la llevó a reflexionar sobre un punto importante: lo central del

problema no radicaba en la profesión médica en sí, sino en todo el conglomerado de profesiones semejantes a ésta. Al respecto, su postulado difiere con la de Freudenberg; para ella, este desgaste profesional traspasa y vulnera al individuo producido por el entorno laboral.

Respecto a este tema, la Organización Mundial de la Salud (O.M.S), define el Burnout como una “respuesta al estrés emocional crónico con tres factores que inciden en el: cansancio emocional/físico, descenso de la productividad y notable despersonalización” (Sánchez, 2012, p. 138). Del mismo modo, la Red Mundial de Salud Ocupacional (GOHNET), para el año 2001, hacía referencia sobre el Burnout y referenciaba que el Síndrome de desgaste abarca las tres dimensiones: extenuación emocional, despersonalización y falta de realización personal.

En este sentido, se puede tener en cuenta que el Síndrome de Burnout, prevalece en mayor medida en ocupaciones vinculadas con el servicio, asistencia o ayuda a personas, donde el colaborador (médico, personal de enfermería, trabajador social, personal penitenciario, consultor o profesor), está en contacto directo y estrecho con la persona que recibe el servicio, la atención o consulta, lo cual estaría relacionado con la población motivo de la presente investigación.

A medida que el Síndrome fue adquiriendo mayor relevancia también fue despertando mayor interés en ser estudiado e investigado, generándose importantes aportes de otros autores:

Cherniss (1980): Fue quien aportó con su propuesta transaccional del Burnout. Para el autor, el individuo y el medio ambiente no son concebidos como entidades separadas, al contrario, son componentes de un proceso que se encuentra mutuamente influenciado entre sí.

También es tenido en cuenta como un proceso en el que las actitudes y las conductas de los profesionales se ven influenciados generalmente de forma negativa en respuesta al estrés laboral. El proceso lo describe en 3 fases: La fase de estrés constituye un desequilibrio entre las exigencias del trabajo y los recursos de los que dispone la persona, la fase de agotamiento se genera con la respuesta emocional inmediata del individuo ante dichos desequilibrios (preocupación, tensión, ansiedad, fatiga, etc.), y la última fase de afrontamiento defensivo consiste en cambios en la conducta y en las actitudes del colaborador, mediante un trato impersonal, distante y cínico hacia los clientes.

Pines, Aronson y Kafry (1981): Señalan que el Síndrome de Burnout se trata de un estado de agotamiento mental, físico y emocional, que básicamente se origina por una continua implicación en situaciones que generan emociones altamente demandantes. Además aducen que éste, es consecuencia de haber tenido expectativas defraudadas y de ideales destruidos.

Ali, “El Sahili” (2011), hace referencia que en ese mismo año 1981, las investigaciones, estudios de caso e hipótesis sobre el Burnout iban teniendo cada vez mayor influencia, advirtiéndose una clara expansión sobre el tema, de esta manera es nuevamente Christina Maslach junto a su colega Susan Jackson normalizaron el estudio y la conceptualización sobre el Síndrome de Burnout respectivamente.

Schaufeli, Maslach y Merek (1996), fueron quienes deslindaron una definición del Burnout como un síndrome vinculado más que con las profesiones de atención, al compromiso laboral, que también puede ser aplicado a la mayor parte de las actividades que impliquen un desempeño remunerado, incluso aquellas profesiones técnicas u operarias.

Para **Gil-Monte (2001)**, el SQT es definido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización (Gil-Monte citado en Ali y Kornhauser, 2010).

Otras consideraciones acerca del tema manifiestan también que el Síndrome de Burnout en la actualidad es considerado como una enfermedad de riesgo laboral que afecta el bienestar físico y mental de los colaboradores sobre todo de la salud (Cebriá, et al., 2014). Al respecto Cruz (2014), refiere lo siguiente:

Aquellos sujetos diagnosticados con Burnout poseen elevados niveles de cansancio emocional y despersonalización y bajas puntuaciones en realización personal, es decir, la persona siente que está agotada mentalmente, se vuelve insensible con las personas y dura consigo misma y percibe que no es adecuada para su profesión (p.23).

Es importante la aportación de Navarro (2015), quien referente al tema, reafirma:

El Síndrome de estar quemado en el trabajo (SQT), es una patología que sufren numerosos trabajadores y que lleva más de cuarenta años estudiándose. Aunque la mayor parte de los estudios se han centrado en profesiones relacionadas con la salud donde los trabajadores están en contacto directo y permanente con los pacientes y sus familiares, el Síndrome de Burnout puede ser estudiado en cualquier otra profesión (p. 2).

Esto se reitera ya que según investigaciones encontradas, se ha podido observar que si bien es cierto hay muchos más estudios del SQT en profesionales del sector salud y docencia, también se ha visto que en otros países han trabajado el síndrome en otras profesiones y sectores, incluso con personal que no mantiene contacto directo con clientes externos. Por otro lado, se debe tener en cuenta que este síndrome no aparece sin motivo alguno, pues queda claro que la aproximación más precisa recae en que hace referencia a una respuesta disfuncional al estrés laboral crónico, mayormente presente en profesionales que tienen trato constante con usuarios de servicios, sin embargo, igualmente puede estar presente en otras áreas profesionales o no profesionales, gestándose en los sujetos, un conjunto de signos y síntomas (síndrome) relacionados con un estrés existencial que genera cansancio físico, psicológico y emocional (Amaya y Chiquillo, 2015).

Por lo mismo, actualmente, parece haber un acuerdo en la aceptación que el Burnout es un Síndrome tridimensional de agotamiento emocional, despersonalización y pérdida de realización personal en el trabajo.

A continuación se detallan los modelos o teorías que se encargaron de explicar la etiología del Síndrome desde sus inicios.

2.2.6. Modelos Teóricos del Síndrome de Burnout

Se exponen los modelos teóricos del Síndrome de Burnout que contribuyen a la presente investigación siendo éstas necesarias para tener un enfoque integral y conocer las diversas perspectivas que han acusado distintos autores a lo largo del tiempo. Sin embargo, se tiene en cuenta que no existe un modelo único y absoluto que explique específicamente el Síndrome, sino que cada modelo se enfoca en distintas variables (consideradas como antecedentes y consecuentes).

El primer grupo de modelos, incluye los desarrollados en el marco de las Teorías Socio-cognitivas del Yo. Un segundo grupo de modelos incorpora las Teorías del Intercambio Social y el tercer grupo, se ha apoyado en las Teorías del campo Organizacional. Asimismo, existe también la propuesta de un Modelo Estructural que acopia los fundamentos de los tres grupos mencionados.

Teoría Social-Cognitiva del Yo

Esta teoría mantiene un enfoque psicosocial debido a que en el concepto del Síndrome de Burnout interactúan variables de tipo cognitivo (baja realización personal), variables de tipo emocional (agotamiento emocional) y variables de tipo actitudinal (despersonalización).

La Teoría Sociocognitiva del Yo aporta al desarrollo de los modelos propuestos por Gil-Monte y Peiró citados en (Gálvez, Moreno y Mingote, 2011), quienes brinda a la variable del Self (autoeficacia, autoconfianza) el papel central en el desarrollo del problema, así mismo esta teoría se basa en las ideas principales de Albert Bandura (1987), quien parte de 2 supuestos:

- a.** Las cogniciones de los individuos influyen en lo que estos perciben y hacen y, a su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas. Ante lo referido, el autoconcepto de los sujetos determinaría el esfuerzo y empeño de los mismos, para conseguir sus objetivos y también sus reacciones emocionales.
- b.** El grado de seguridad del sujeto en sus propias capacidades determinará el empeño que el sujeto pondrá para conseguir sus objetivos. También determinará ciertas reacciones emocionales como la depresión o estrés que acompañan a la acción (p. 10).

En ese sentido, se deduce que los colaboradores que perciben un alto sentido de autoeficacia, tienden a padecer menos estrés ante situaciones desbordantes o amenazantes, y al considerar que pueden afrontar tales situaciones de manera positiva éstas resultan menos estresantes. El éxito y la obtención de logros personales por parte de los colaboradores incrementarían la percepción de autoeficacia, en tanto que el fracaso en el logro de los objetivos, implicaría sentimientos de desilusión, deficiente sentido de autoeficacia y podría dar lugar al desarrollo del Síndrome de Burnout.

De todo lo detallado, se desprende que el análisis de los mecanismos psicológicos que intervienen en la acción y el papel que juegan los pensamientos autorreferentes en el funcionamiento humano, son fundamentales para entender la aparición del Síndrome.

Por otro lado, diferentes autores que han elaborado modelos a partir de esta teoría. Entre ellos se encuentran el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), el Modelo de Autoeficacia de Cherniss (1993) y el Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993).

a. Modelo de Competencia Social de Harrison

Según Harrison (1983), los factores principales para la aparición del Síndrome serían la competencia y eficacia percibida; la motivación determinaría la eficacia del individuo. Es decir, generalmente, las personas que laboran como profesionales de servicios, lo hacen altamente motivados y manteniendo un elevado sentimiento de altruismo, así, el logro de sus objetivos laborales pueden verse influenciados por factores de ayuda (adecuada capacitación profesional, participación en la toma de decisiones, disponibilidad y disposición de recursos) que incrementan la eficacia percibida y sentimientos de competencia social.

Por el contrario los factores barrera (conflictos interpersonales, ausencia o escasez de recursos, ambigüedad de rol, limitación en la toma de decisiones, sobre carga laboral etc.), impactarían negativamente reduciendo los sentimientos de autoeficacia y de continuar en el tiempo, originaría el Síndrome de Burnout (Gil-Monte, 2001).

El mismo autor, Harrison, señala que este modelo de competencia social se aplica especialmente a colaboradores con expectativas muy elevadas sobre la obtención de sus objetivos laborales, quienes intentan ayudar a los demás en situaciones que requieren de algo más, que la simple motivación para alcanzar el éxito.

Del mismo modo, **Pines (1993)**, en su modelo parecido al de Harrison, indica que el Síndrome de Burnout sucedería como resultado de un proceso de desilusión o una percepción de fracaso en la búsqueda del sentido de vida (trabajar para sobrevivir), en trabajadores altamente motivados hacia su trabajo (Ojeda, 2016).

b. Modelo de Cherniss

En este modelo Cherniss (1993), define al síndrome como cambios personales negativos que acontecen en un cierto plazo en los profesionales cuya labor es la atención de personas. Al producirse estrés, tensión, fatiga o agotamiento en el trabajo, el colaborador puede alejarse o desapegarse emocionalmente no solo de su labor, sino también de las personas a las que brinda ayuda o servicio, además, sus metas y aspiraciones tiende a declinar.

El modelo explica que los sujetos pueden enfrentar las tensiones de distintas formas: algunos prefieren buscar solucionar ante el problema, otros exhiben cambios negativos en su actitud y desarrollan el Síndrome. En ese sentido, Cherniss establece una relación causal entre incapacidad o imposibilidad del individuo para desarrollar sentimientos de éxito personal y el Síndrome de Burnout.

Lo descrito, se basa la noción de “autoeficacia percibida” de Bandura que hace referencia a las creencias que las personas tienen sobre sus capacidades para ejercer un control sobre las situaciones que les afectan (Márquez, 2013). Según este postulado, la noción de autoeficacia o creencias que los sujetos tengan sobre sus habilidades o competencias para lidiar con diferentes situaciones que se presentan, juega un rol fundamental, no solo en la manera de sentirse respecto a un objetivo o tarea, sino que será determinante para alcanzar o no, la meta deseada.

Para el caso de los Jefes de Servicios, es probable que se sientan más motivados al percibir que pueden ser eficaces al cumplir con las arduas tareas y metas que exige la entidad; esto ocurrirá, si existe la plena convicción de tener las competencias suficientes que les permitan manejar dichas acciones, sin embargo, al percibir lo contrario, puede influir a nivel cognitivo, afectivo y motivacional de forma negativa.

La autoeficacia en esta teoría es tomada como constructo principal para realizar una acción, ya que la relación entre el conocimiento y la acción estarán significativamente mediados por el pensamiento de la misma. En conclusión la percepción de autoeficacia de cada individuo juega un rol importante a la hora de afrontar un desafío, meta o tarea.

c. Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper

Estos autores conceden un rol fundamental a la autoconfianza, además explican que existen 4 factores que determinan la aparición del Síndrome.

1. Discrepancias entre las demandas de la tarea y recursos del sujeto.
2. Nivel de autoconciencia.
3. Expectativas de éxito personal.
4. Sentimientos de autoconfianza.

De acuerdo a este modelo, la autoconciencia vendría a ser un aspecto fundamental en la etiología del Síndrome de Burnout.

El nivel de autoconciencia es considerado como un rasgo de personalidad, y es conceptualizado como la capacidad del profesional de autorregular los niveles percibidos de estrés durante el desarrollo de una actividad dirigida a la obtención de un objetivo.

Un elevado nivel de autoconciencia, intensificará la tendencia exagerada a autopercebirse y a centrarse en las experiencias de estrés, lo que afectará negativamente al estado de ánimo del colaborador que, consecuentemente, conllevará a la disminución de la propia confianza profesional (variable autorreguladora de significado cercano al de la autoeficacia) (Thompson et al., 1993 citado en Zapata, 2012) por lo que percibirán mayores niveles de estrés en comparación con aquellos que presentan una baja autoconciencia.

En ese sentido, el modelo incide en que la percepción de discrepancias entre las demandas y los recursos podría intensificar el nivel de autoconciencia en algunos trabajadores, tales discrepancias, puede hacer que el profesional pierda la confianza en sus capacidades, lo cual afectaría negativamente su estado emocional, esto produciría bajos sentimientos de realización personal en el trabajo (Gálvez, Moreno y Mingote, 2011).

Los sujetos tras experimentar reiterados fracasos en el logro de sus metas laborales, o cuando las expectativas de éxito y sus sentimientos de autoconfianza no alcanzan los objetivos propuestos, aunado a altos niveles de autoconciencia, discrepancias, pesimismo y frustración, optan por utilizar la estrategia de afrontamiento “retirada mental o conductual” de la situación que los amenaza elevando el riesgo de aparición del Burnout. Esto suele ser común respecto a las conductas de la dimensión “despersonalización” del SBO que son consideradas en este modelo exactamente como un patrón de retiro

conductual, sin embargo, al no poder realizar estas conductas de abandono, experimentan sentimientos de desamparo profesional y de agotamiento emocional.

En relación a las dimensiones del Síndrome de Burnout, los efectos de la disminución de la confianza percibida provocarán en el trabajador escasos sentimientos de Realización Personal en el trabajo, los cuales pueden derivar incluso en una acción de abandono tanto mental (en forma de Agotamiento Emocional), como conductual (mediante el recurso de Despersonalización) (Mansilla citado en Alonso, 2014).

Teoría del Intercambio Social

Desarrollada por el sociólogo estadounidense George Homans en donde incluye siempre al menos a dos individuos interactuando. El autor manifiesta que el individuo es sociable y que dedica gran parte de su tiempo a interactuar con otras personas. La teoría admite toda conducta social como una reciprocidad de actividad regularmente gratificante y esto sucede al menos entre dos personas.

Estos modelos indican que cuando los colaboradores se relacionan con otros pares, se activan procesos de comparación social. A partir de esta comparación podrían suscitarse percepciones de falta de equidad o de ganancias, lo que podría incrementar el riesgo de padecer el Síndrome de Burnout (Zapata, 2012).

a. Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli

Estos autores diseñaron este modelo para explicar la etiología del Burnout para los profesionales de enfermería. Según el modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli y el modelo de Hobfoll y Fredy de 1993 (citado en Carlín, 2014), proponen que el Síndrome de Burnout tiene su etiología, principalmente, en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia, que desarrollan los sujetos como resultado del

proceso de comparación social, cuando se establecen relaciones interpersonales. Es decir, consideran que la compensación que reciben no es “justa” por su compromiso y esfuerzo entregado (p.1909).

En función a los procesos de intercambio social, se identifican tres fuentes relevantes de estrés: incertidumbre, percepción de equidad y falta de control. La incertidumbre (falta de claridad sobre lo que uno piensa y siente respecto a cómo debe actuar), la percepción de equidad (equilibrio percibido entre lo que se da y lo que se recibe) y falta de control (posibilidad por parte del sujeto de controlar los resultados de sus acciones laborales) (Gil-Monte, 2001).

En ese sentido, si los sujetos perciben que contribuyen más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y de su esfuerzo de manera reiterada, y no son capaces de resolver apropiadamente tal situación, desarrollarán el Síndrome de Burnout.

b. Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freddy

Este modelo explica que el estrés surge cuando los individuos perciben que aquello que les motiva se ve amenazado o frustrado por terceros de la misma empresa. Los estresores laborales amenazan los recursos de los sujetos generando inseguridad sobre sus habilidades para alcanzar el éxito profesional. Además, subrayan la importancia de las relaciones con otros (Supervisores, compañeros y personas hacia las que se dirige el trabajo) y de sus consecuencias como fuente de estrés en la percepción de situaciones de pérdida o ganancia.

En este modelo, los trabajadores se esfuerzan continuamente por protegerse de la pérdida de recursos; se considera que es más importante mantener al menos unos niveles mínimos, que obtener recursos extras.

Según lo indicado, la pérdida de recursos tendría un mayor peso para el desarrollo del Síndrome, en comparación con el esfuerzo para conseguir nuevos recursos. No obstante, la ganancia de éstos, es igualmente importante dado que reduce la posibilidad de pérdida (Hobfoll y Fredy, 1993 citado en Cruz, 2015).

Cabe indicar que para este modelo, es básico el tipo de estrategias de afrontamiento al que recurran los trabajadores ya que influiría también sobre el Síndrome de Burnout. Al respecto, y teniendo en cuenta que el modelo muestra un corte más de tipo motivacional, los autores indican que preferiblemente el manejar estrategias de afrontamiento de carácter activo, reducirá el riesgo de padecer el síndrome, por lo que conllevan una ganancia de recursos.

Lo referido, se contrapone a lo que postula la Teoría Sociocognitiva, ya que el modelo de Hobfoll y Fredy busca en menor medida modificar las percepciones y cogniciones de los trabajadores, manifestando que para prevenir el Síndrome, se debe enfatizar en la consecución de recursos que permitan un desempeño eficaz del trabajo; si los sujetos logran evitar la pérdida de recursos o incrementar los que ya tienen, cambiarán automáticamente sus percepciones y cogniciones de forma positiva, por consiguiente, disminuirán los niveles de estrés percibido, por ende, del Síndrome de Burnout.

Teoría Organizacional

Estos modelos se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante el Síndrome de Burnout como respuesta al estrés laboral (Gil-Monte y Peiró, 1999 citados en López y Expósito, 2016). Los modelos enfocados en la Teoría Organizacional, engloba como antecedentes del Síndrome a: las disfunciones de rol, la falta de salud organizacional, la estructura, cultura y clima organizacional.

a. Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter

Este modelo parte de la concepción que otorga el MBI al Síndrome de Burnout (Maslach y Jackson, 1981). Estos autores, especificaron que el Síndrome de Burnout estaba compuesto por tres dimensiones claramente diferenciadas: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, sin embargo, en primera instancia, se pensó que tales dimensiones serían fases secuenciadas. De ser el caso, la despersonalización sería una respuesta al agotamiento emocional que surge de las excesivas demandas de lidiar con personas y como resultado de ese proceso, se desarrollaría la baja realización personal, debido a que ya están afectados el rendimiento laboral y la autoevaluación (Zapata, 2012). Por otro lado, Golembiewski, Munzenrider y Carter, propusieron que la dimensión que mejor describe y predice el surgimiento del Síndrome de Burnout corresponde a la despersonalización, seguida de la falta de realización personal y finalmente aparecería el agotamiento emocional. Al mismo tiempo, proponen que para comprender el Síndrome, se deben tener en cuenta las cogniciones que los colaboradores presentan ante los eventos aversivos que generan el Síndrome (Golembiewski, Munzenrider y Carter, 1983 citados en Marrero y Grau, 2005).

Los autores de este modelo señalan como estresores fundamentales la sobrecarga laboral (demasiada estimulación en el puesto) y la pobreza de rol (escasa estimulación en el puesto), ante éstos, la persona pone en práctica modos de afrontamiento para minimizar los efectos percibidos de la falta de autonomía y de control, fatiga y autoconcepto negativo. Si las estrategias utilizadas no son efectivas, el desgaste profesional sería inminente (Gálvez, Moreno y Mingote, 2011).

Se puede observar que estos autores, asignan una secuencia diferente a la etiología del Síndrome. Al presentarse la despersonalización en primer lugar, se percibe a los usuarios como los responsables de sus propios problemas o dificultades, y esto afectaría la calidad del servicio que se les ofrece; pero a su vez el profesional piensa que es él quien no se deja entender o que su gestión es ineficiente con las personas y empezaría a evitar relacionarse llegando a un aislamiento. De allí pasaría a un profundo agotamiento emocional, valorándose esta última variable, como la más característica del Síndrome.

b. Modelo de Cox, Kuk y Leiter

Este modelo enfoca el Síndrome de Burnout desde la perspectiva transaccional del estrés laboral que ocurre entre profesionales específicamente de los servicios humanos haciendo referencia al primero como una respuesta del segundo que se desarrolla cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por el colaborador, no resultan eficaces para manejar el estrés laboral y sus efectos. Dentro de las variables que se encuentran en el modelo transaccional, están el “sentirse gastado” (sentimientos de cansancio, confusión y debilidad emocional) y el “sentirse presionado y tenso” (sentimientos de amenaza, tensión y ansiedad), éstos corresponden a una parte de las respuestas al estrés laboral, además la experiencia de agotamiento emocional (dimensión central del Síndrome de Burnout), estaría relacionada con el “sentirse gastado” (Cox, Kuk y Leiter, 1993 citados en Carlín, 2014). La despersonalización vendría a ser una estrategia de afrontamiento que se activaría ante los sentimientos de agotamiento emocional, en tanto que los sentimientos de baja realización personal, corresponderían al resultado de una valoración cognitiva por parte del trabajador respecto a su experiencia de estrés.

Asimismo, estos autores, destacan la importancia de la salud de la organización, entendida como antecedente de los niveles de estrés percibidos y de la intensidad de respuesta desarrollada por los colaboradores; la salud de la organización es entendida como ese ajuste entre la integración y la coherencia de los sistemas psicosociales de la organización (estructuras, políticas, procedimientos, cultura, etc.), y como es que éstos son percibidos por sus miembros. En conclusión, respaldan que la realización personal en el trabajo, podría tener una acción moduladora en los efectos que los sentimientos de agotamiento emocional ejercen sobre las actitudes de despersonalización (Martínez, 2010 citado en Ojeda, 2016).

c. Modelo de Winnubst

Este modelo está centrado básicamente en las relaciones entre la estructura, la cultura, el clima organizacional y el apoyo social en el trabajo como variables precedentes del Síndrome de Burnout. El autor, considera que el Síndrome afecta a todo tipo de profesionales (y no sólo a las profesiones de servicios de ayuda), además señala que los diferentes tipos de estructura dan lugar a culturas organizacionales variadas.

Por ejemplo, se tiene que en una burocracia mecánica, definida por un patrón del trabajo y la formalización, reforzaría el perfeccionismo y la conformidad con las normas, así el Síndrome de Burnout sería causado por el agotamiento emocional habitual como consecuencia de la monotonía, la rutina y la falta de control derivada de la estructura; una burocracia profesionalizada, se define por la estandarización de las habilidades y la baja formalización, reforzando la creatividad y la autonomía. Así, en este tipo de burocracias, el Síndrome estaría causado por la relativa laxitud de esa estructura que trae consigo una confrontación perenne en el tiempo con los demás miembros de la organización, causando disfunciones en el rol y conflictos

interpersonales (Winnubst, 1993 citado en Carlín, 2014). Del mismo modo, los sistemas de apoyo social se encuentran profundamente relacionados con el tipo de estructura organizacional. En una burocracia mecánica, la jerarquía y la autoridad juegan un papel importante debido a que la comunicación es mayormente vertical, y el apoyo social es generalmente de tipo instrumental. Por otra parte, en las burocracias profesionalizadas el trabajo en equipo y la dirección son mucho más importantes; el tipo de comunicación horizontal es mayor al de la comunicación vertical siendo preponderante el apoyo social de tipo emocional e informal. Por lo mismo, el apoyo social en el trabajo atañe de manera significativa la percepción que el trabajador tiene de la estructura organizacional teniendo en cuenta que mediante el apoyo social es posible influir sobre las distintas disfunciones que devienen de cualquier tipo de estructura, por consiguiente, esta variable es considerada como la variable central para intervenir en el Síndrome (Alonso, 2014).

2.2.7. Modelo Etiológico Estructural

La teoría estructural se forma para explicar de manera integral la etiología del Síndrome de Burnout de manera integral, tomando en cuenta los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales. Se caracterizan básicamente porque se fundamentan en los modelos transaccionales, planteando que el estrés es consecuencia de una falta de equilibrio de la percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta del sujeto.

a. Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997)

Este modelo explica el Burnout teniendo en cuenta variables de tipo organizacional, personal y estrategias de afrontamiento, en donde se propone lo siguiente:

El síndrome es una respuesta al estrés laboral percibido (conflicto y ambigüedad de rol), y aparece como resultado de un proceso de reevaluación cognitiva cuando las formas o estrategias de afrontamiento a situaciones amenazantes (activas o de evitación), suelen ser disfuncionales o poco adecuadas, es decir que tales estrategias, no resultarían ser eficaces para la disminución del estrés laboral percibido. Esta respuesta comprendería una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias (falta de salud, pasividad, evitación, baja satisfacción laboral, intención de abandonar la organización, etc.) (Gil-Monte y cols., 1995 citado en Martínez, 2010).

Según esta perspectiva, el SBO puede ser integrado en los modelos cognitivos y en el modelo transaccional del estrés laboral; es decir, que se integra el rol de las cogniciones y emociones en la relación entre estrés laboral percibido y respuestas actitudinales y conductuales como variables intermediarias.

De esta forma, se consideran las variables cognitivas del yo como la autoconfianza (relacionadas directamente con el desempeño laboral), la ambigüedad y conflicto de rol (consideradas dentro de las variables del entorno organizacional, como disfunciones de rol), la falta de apoyo social en el trabajo (el rol de los estresores derivados de las relaciones interpersonales), así también la importancia de las estrategias de afrontamiento (que pueden ser de carácter activo y de evitación).

La presente Tesis se apoya en la perspectiva de Gil-Monte y Peiró (1997) sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT). Considero que para la aparición del mismo, confluyen diversos tipos de variables que pueden incidir en mayor o menor medida, en el inicio y posterior desarrollo del Síndrome de Burnout.

Entre estas variables se encuentran las personales, organizacionales, el modo de afrontamiento, así como también cumplen un rol importante las cogniciones o evaluaciones que el individuo (en este caso el Jefe de Servicios) perciba sobre los eventos estresantes, entre otros factores que también pueden influir. El proceso del SQT parte de una respuesta inadecuada a riesgos psicosociales o factores amenazantes en el entorno del Jefe de Servicios (sobrecarga operativa, falta de reciprocidad por parte de los superiores, conflictos interpersonales, el estrés propio del cargo, pero sobre todo también la exigencia por parte de los clientes de la financiera), manifestándose un deterioro a nivel de las cogniciones, emociones y conductas, llámese actitudes negativas, como forma de estrategias de afrontamiento, siendo éstas una forma de coraza para manejar tales eventos percibidos como amenazantes.

2.2.8. Evolución del Síndrome de Burnout

Cherniss, 1980 (citado en Llana, 2008), planteó un modelo de desarrollo transaccional progresivo del Síndrome de Burnout estableciendo las etapas siguientes:

Fase de entusiasmo

Esta fase ocurre en un comienzo, cuando el trabajo es experimentado por el trabajador como motivador y estimulante, pasando de ser percibido cualquier tipo de obstáculo o se restándole importancia a los problemas que se puedan presentar, permaneciendo como una carencia respecto a la noción de peligro.

Fase de estancamiento

Surge al suscitarse una disminución en cuanto a las expectativas y objetivos iniciales del trabajo; aparece tras no cumplirse ciertos deseos, anhelos o esperanzas manifestándose en cuestionamientos acerca del esfuerzo o labor que se realiza, comenzando así un aislamiento donde va apareciendo la frustración.

Fase de frustración

En esta etapa se postula que existen dos posibilidades, o bien la persona trata de enfocarse en nuevos proyectos o ejecutar nuevas acciones, trabajar en sus objetivos y/o buscar distintas oportunidades, o se empieza a cronificar los problemas psicosomáticos y va adoptándose actitudes más irritables, incrementa las dudas o cuestionamientos sobre el trabajo hasta el percibir una incongruencia con las labores que se realiza. Se puede considerar como el núcleo central del Síndrome de Burnout; en esta fase es donde comienzan a surgir mayores problemas de índole emocional, físico y conductual.

Fase de apatía

En esta etapa, se considera la más crónica porque se acopia una serie de factores como resignación, conformismo, indiferencia, desinterés, desapego, irritabilidad, etc., hacia otras personas que pueden ser clientes, usuarios, inclusive los mismos compañeros de trabajo u otras personas del entorno, originando en muchos casos las denominadas bajas laborales.

2.2.9. Causas del Síndrome de Burnout

Como se ha indicado anteriormente, el Síndrome de Quemarse por el trabajo, es conceptualizado como una respuesta al estrés laboral crónico que surge cuando el profesional no logra utilizar las estrategias apropiadas de afrontamiento y percibe que no puede reducir dicha situación estresante (González, Lacasta y Ordoñez, 2008).

En ese sentido, existen diferentes autores que buscan explicar las causas del Síndrome. Se puede observar que el denominador común radica en la colaboración de ciertos componentes que pueden reforzar a la aparición del mismo. Por ejemplo, Maslach clasifica los factores causales en cuatro grandes grupos: socioeconómico, organizativo, personales y relacionados con el paciente.

Tabla 2

Factores causales del Síndrome de Burnout según Maslach

-
1. Socioeconómicos. Inestabilidad laboral, baja remuneración, falta de recursos, horarios antifisiológicos, pocas expectativas.
 2. Organizativos. Falta de comunicación entre profesional e institución, sobrecarga de trabajo, falta de reconocimiento, condiciones laborales.
 3. Personales. Jóvenes, mujeres, inseguridad, dudas sobre la propia capacidad, falta de formación, sin vida social fuera del trabajo.
 4. Relacionados con el paciente. En el ámbito sanitario, pacientes o familiares desagradables, toma de decisiones en pacientes terminales.
-

Fuente: González, et al. (2008). El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología.(p. 9,10). Madrid, España: Médica Panamericana.

Por otro lado, Chero y Díaz (2015), han identificado a groso modo los siguientes factores condicionantes:

- **Personalidad previa:** Las personas perfeccionistas, competentes y vocacionales, que tienen grandes expectativas, son más propensas a padecer el Síndrome de Burnout; la explicación es que suelen ser personas más implicadas y motivadas, pero con baja tolerancia a la frustración.
- **Edad y estado civil:** Según ciertas investigaciones, el Síndrome de Burnout aparece con más frecuencia en jóvenes y en solteros o separados. La explicación sería que en los jóvenes la motivación inicial por desempeñarse con eficiencia en su ambiente laboral es elevada, pero en algunas situaciones que se suscitan con el tiempo, esta motivación y desempeño laboral va disminuyendo al someterse a situaciones que

generen malestar y frustración en el joven profesional. A diferencia de las personas con una pareja estable que suelen poseer un estilo de vida más organizado además del acompañamiento afectivo que pueda existir en el hogar así como por ejemplo la presencia de hijos pequeños que suelen proporcionar emociones agradables reduciendo así el impacto negativo del trabajo, no obstante, cabe indicar que ello es relativo, ya que para otras personas el tener que sostener un hogar y tener dependientes a cargo, podrían significar factores sumamente estresantes con el que lidiar aparte de las arduas jornadas de trabajo.

- **Falta de formación:** En muchos casos, se suele pensar que la falta de formación o capacitación en alguna disciplina relacionada con el trabajo puede no permitir desempeñarse adecuadamente en sus funciones lo que podría ser limitante para el colaborador al no conseguir cumplir con sus funciones satisfactoriamente, esto, según algunos autores, podría ser un detonante para la aparición del Síndrome. Asimismo, cabe indicar que estos factores son permanentes en el tiempo aunado a otros más.

Asimismo, siguiendo la misma línea, (Thomaé, Ayala, Sphan y Stortti, 2006) presentan similitudes en cuanto a los autores mencionados anteriormente, identificando los siguientes componentes:

- a. **Componentes personales premórbidos que aumentan la susceptibilidad personal;** como por ejemplo: la edad, el sexo, variables familiares, personalidad, así como factores laborales o profesionales, factores sociales y factores ambientales.

Sexo: Cabe indicar que no existen estudios determinantes que favorezcan puntualmente más a un género que a otro, sin embargo, algunos estudios indican que las mujeres son las que mejor capacidad de afronte muestran ante situaciones estresantes sobre todo en el ámbito laboral, sin embargo, otras investigaciones atribuyen dichas capacidades en mayor medida a los hombres.

Variables familiares: La armonía y la estabilidad familiar pueden conservar el equilibrio necesario para enfrentar situaciones conflictivas.

- b. Factores laborales o profesionales:** Referidas a condiciones poco favorables en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo real de equipo, así como relaciones disarmónicas con compañeros y/o con superiores, excesiva presión y control ejercida por auditores, contadores, administradores y a veces por los mismos dueños de las organizaciones.
- c. Factores sociales:** Entendida como la necesidad de ser un profesional de calidad, el tener mayor prestigio o sentirse reconocido en su entorno laboral y así un mayor estatus económico.
- d. Factores ambientales:** Cambios significativos de la vida como fallecimiento de algún ser querido, matrimonio, divorcio, nacimiento de hijos, entre otros.

Dada la importancia de las causas que pueden promover el Síndrome de Burnout, los autores González et al. (2008), consideran que ciertas estrategias de afrontamiento pueden actuar como moduladores de la etiología del Burnout. En tal sentido, existen 2 tipos de estrategias a considerar: las centradas en la acción y las centradas en la emociones:

Las centradas en la acción, tendrían una relación negativa con el Burnout, mientras que las segundas, debido a la intervención de las emociones, serían menos saludables y poco beneficiosas, sin embargo, depende de la situación y el contexto en que son utilizadas. Asimismo, estarían también implicadas otras variables personales como la autoestima, la autoconfianza, percepción de competencia profesional en el trabajo, las cuales serían esenciales para afrontar situaciones generadoras de estrés. Por ejemplo, los autores Hernández-Zamora, Oleado e Ibáñez, analizaron lo siguiente:

Los profesionales sanitarios que utilizan como estrategias de afrontamiento el escape, la huida o la evitación, presentan un mayor incremento en los niveles de cansancio emocional y de Burnout respecto a aquellos con un afrontamiento centrado en el problema. Por otro lado, los profesionales que suelen utilizar como estrategia de afrontamiento el distanciamiento y la confrontación, demostrarían mayores niveles de despersonalización. Estas estrategias, estarían centradas en la emoción (p. 27).

Por otro lado (Jenaro-Río y cols., citados en González et al., 2008), siguiendo el modelo transaccional de Lazarus y Folkman, indican lo siguiente:

Ante una situación percibida con poca o nula posibilidad de ser modificada como por ejemplo la imposibilidad de realizar un cambio en el turno de trabajo, el uso de estrategias centradas en las emociones resultan ser más beneficiosas además que permiten adaptarse mejor a la situación o entorno laboral estresante; a diferencia de aquellas centradas en la acción cuando la situación es incontrolable o imposible de modificar.

En ese sentido, Gil-Monte y Peiró, indican que:

El agotamiento emocional y la baja realización personal darían lugar a la despersonalización, mientras que para McManus, Zinder y Gordon, el factor clave es el agotamiento emocional, que actuaría a modo de interacción con el estrés haciendo que los profesionales que se encuentran más agotados emocionalmente experimenten mayores niveles de estrés y que éste a su vez, incremente el agotamiento emocional (citado en González et al., 2008).

La adaptación al estrés y su posible afrontamiento requiere de un proceso continuo y constante, en donde los mecanismos de afronte pueden cambiar con el tiempo con posibles mejoras; el burnout se produce cuando mecanismos que en un momento fueron efectivos en el pasado, en el presente, dejan de serlo, lo que indicaría que el organismo se encuentra en constante cambio y trata de adaptarse a extremas situaciones pero a veces suele no funcionar con estrategias antes utilizadas.

La investigación detallada, pone de manifiesto la importancia de las estrategias de afrontamiento que cada persona utiliza y de ciertas variables demográficas que podrían tener mayor o menor incidencia en la aparición del Síndrome de Burnout, lo que permite realizar la analogía hacia otros ámbitos laborales.

Para fines de esta investigación, en el sector financiero donde los colaboradores (Jefes de Servicios) realizan diariamente una ardua labor que consta de la atención constante de clientes, además de las funciones operativas de las que son responsables, intervienen también factores o variables como la edad, sexo, tenencia de hijos y la antigüedad laboral en el puesto, que han sido consideradas dentro de este estudio.

2.2.10. 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, otras a las condiciones laborales, pero otras corresponden a las variables demográficas como sexo, edad, tenencia de hijos y antigüedad laboral en el puesto, que serán tomadas en cuenta para esta investigación.

a. Síndrome de Burnout y sexo

En diversas investigaciones se ha referido a la variable sexo como una de las determinantes respecto al padecimiento del Síndrome de Burnout, marcando alguna de ellas con más incidencia o predisposición en las mujeres y otras le otorgan una mayor tendencia a los varones, sin embargo, existen algunas discrepancias con respecto al tema. Según los autores López et al. (2015) mencionan que en ciertas investigaciones se considera al género masculino con 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 en términos generales).

Por otro lado, en una investigación realizada en la Universidad Autónoma del Perú en una muestra de enfermeras, se obtuvo como resultado que el Síndrome de Burnout era ciertamente más predominante en mujeres. Tales resultados coinciden con los encontrados por Dávalos (2005), donde el síndrome igualmente predominaba en mujeres con edades similares (36 a 43). Sin embargo, Pera G., y Serra-Prat M., encontraron que los hombres son los más susceptibles a padecerlo (Betancur, et al., 2012). Por lo mismo, se puede afirmar que no existe una verdad absoluta respecto al sexo.

Así, Granado (2015), encontró que las mujeres son las que parecen ser más resistentes a “quemarse”, pero dadas las circunstancias por la acumulación de tareas que suelen mantener en diferentes roles (profesional, madre, esposa, ama de casa, etc.), el riesgo al Burnout puede incrementar al no tomar en cuenta dichas particularidades.

b. Síndrome de Burnout y edad

Se considera a dicha variable también importante respecto al Síndrome de Burnout, ya que teniendo en cuenta los niveles de afrontamiento y tolerancia ante situaciones difíciles o estresantes, éstas suelen variar en cada persona. Debido a ello, cabe resaltar lo indicado en los siguientes artículos que muestran referencias sobre dicha variable: Los autores Atance y Manzano (citado en Ruiz, Pando, Aranda y Almeida, 2014) indican lo siguiente:

En cuanto a la edad, es una variable que se ha considerado como un indicador importante ya que la presencia de factores laborales, extralaborales y biológicos influyen para una mejor condición de madurez y estabilidad. (...) El presente estudio mostró una relación significativa de la edad en aquellas personas de menos de 45 años con agotamiento emocional, lo cual coincide con investigaciones que refieren que a mayor edad menor *Burnout* (p.118).

Sin embargo, a pesar que las investigaciones realizadas no son determinantes, existe un mayor consenso en considerar que el empleado en diferentes períodos de vida podría tornarse más vulnerable o susceptible. A pesar de ello, en varios estudios realizados, el grupo de edad con mayor cansancio emocional corresponde a los sujetos de más de 44 años en quienes también se asoció la falta de realización personal.

Esta falta de realización personal se encontraría más desarrollada en aquellos que mantienen una larga antigüedad en el trabajo como más de 19 años de ejercicio en la profesión y más de 11 años en el mismo centro laboral.

También, se observa una disminución en la producción y una tendencia a la desorganización que acompañan al agotamiento personal (Fernández, 2010). Del mismo modo, la web de la revista científica Redalyc, muestra una investigación sobre Niveles de estrés y Síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos, Loaiza y Peña (2013), sostienen que la edad fue una variable que mostró dependencia donde se observó una tendencia en los más jóvenes a mantener niveles más altos de estrés, observándose que la presencia del Síndrome de Burnout, puede originarse tanto en jóvenes como en avezados y experimentados contadores maduros.

c. Síndrome de Burnout y tenencia de hijos

De manera general se considera que según el número de hijos podría incrementar el riesgo de contraer el Síndrome de Burnout aunado al arduo trabajo y poco descanso de las personas que se encuentran más expuestas. De tal forma, en una revista colombiana de enfermería Grisales, Muñoz, Osorio y Robles (2014), afirmaron lo siguiente:

El Síndrome de Burnout extremo se presentó en aquellas personas que tenían un mayor número de hijos, lo cual podría explicarse por las arduas labores del personal de enfermería, además de su rol de padre/madre, esposo(a), las cuales podrían tener un efecto negativo en su calidad de vida en general y en su desgaste emocional.

Esto es contrario al estudio de Rodríguez Paipilla en Bogotá (2011), donde la ausencia de Burnout estuvo relacionada con el número de hijos.

En investigaciones como los de (Pera, G. y Serra-Prat, M. citados en Betancur et al., 2012), encontraron que los trabajadores que tienen hijos presentan elevadas puntuaciones del Síndrome, sin embargo, otros autores argumentan que las personas que cumplen esta condición serían más realistas, estables, maduras y con mayores posibilidades de afrontar conflictos emocionales como estrés o Burnout.

d. Síndrome de Burnout y antigüedad laboral en el puesto

El tiempo de antigüedad del trabajador en una empresa es considerado por muchos autores como una de las variables causantes del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT). Por lo mismo, se ha tomado en cuenta que el Síndrome tiende a germinarse entre más tiempo se lleve trabajando en la misma empresa.

Gil-Monte y Peiró (citado en Aranda et al., 2015), manifiestan que para que se origine el Síndrome de Burnout debe haber ciertos factores intervinientes en él, sean estos de tipo laboral o no: el sexo, la edad, el estado civil, la existencia o no de hijos, el puesto, la antigüedad en el trabajo, jornadas de trabajo muy largas y extenuantes, el clima y ambiente laboral (p.251).

En otro estudio donde se buscó relacionar la antigüedad en el trabajo con el Síndrome de quemado en profesores, se encontró que los niveles del SQT obtenidos en el colectivo estudiado señalan que los sujetos con una antigüedad laboral entre 10 y 20 años son los que reportan los niveles más altos de “estar quemados” (Escudero, Ortiz y Delfin, 2013).

Lo encontrado no dista mucho con la realidad de la población objeto de estudio, ya que muchos de los Jefes de Servicios, se encuentran laborando en la misma empresa más de 10 años y en algunos casos llevan ejecutando el cargo más de 05 años. Por ejemplo, los autores Aranda, Pando y Salazar (2015) mencionan que:

La presencia de factores de riesgo de tipo psicosocial pueden traer consecuencias negativas en la salud de los trabajadores, una de ellas es el Síndrome de Burnout. La extensa difusión en artículos y libros sobre el tema, demuestran que factores como el género, la edad, el estado civil, la antigüedad laboral, el turno de trabajo, la falta de apoyo social, la baja autoestima, hacen que el trabajador se enferme (p. 28).

2.2.11. Síndrome de Burnout y variables personales

Para esta investigación se toma en cuenta ciertas variables personales que podrían predisponer a los sujetos de la presente investigación a ser más susceptibles al estrés laboral y al Síndrome de Burnout respectivamente. Una de las variables fundamentales para entender de manera integrada el presente estudio, hace referencia a la variable personalidad. Existen diversos enfoques que detallan sobre este constructo inherente al ser humano, sin embargo, no existe una concepción única y absoluta.

Entre los investigadores que han estudiado las variables de personalidad relacionadas con el Síndrome de Burnout, existe cierto consenso al considerar que los individuos que pueden ser más vulnerables a padecerlo son sujetos mayormente sensibles, empáticos, idealistas, altruistas, con un alto grado de responsabilidad y dedicación profesional (Cherniss, 1980; Edelwich y Brodsky, 1980; Freudenberger y Richelson, 1980; Pines et al., 1981). No obstante, también se distinguen considerables discrepancias entre dichas características relacionadas con el Síndrome de Burnout (SBO).

A partir de ello, se desprenden dos polos opuestos al plantear dicha relación, por un lado, se postula que las variables de personalidad determinan la vulnerabilidad de los sujetos para padecer el síndrome (Olmedo, 1993), mientras que por otro lado, plantean que el Síndrome de Burnout, no puede determinarse únicamente a partir de los rasgos de personalidad (Pedrabissi, Rolland y Santinello, 1994) citados en Pizarro, Raya, Castellanos y Ordóñez, 2014).

A continuación según ciertos autores abordan una serie de variables personales en donde se toma en cuenta que aquellos sujetos que presentan determinados rasgos de personalidad, como un patrón de personalidad tipo A, escasa autoconfianza, más locus de control externo, experimentan con mayor frecuencia sensaciones y actitudes del Síndrome de Burnout; caso contrario, los sujetos con personalidad resistente (hardiness), experimentarían dichas sensaciones y actitudes en menor intensidad o frecuencia.

- a. **Rasgo de Personalidad:** Un rasgo es una característica relativamente estable de la personalidad que hace que las personas se comporten de cierta manera. En ese sentido, la personalidad tipo A, ha sido la más estudiada en relación al estrés.
- b. **Personalidad Tipo A:** A este tipo corresponden individuos sumamente enérgicos, activos, competitivos, ambiciosos, en muchos casos irritables, manifestando un compromiso desmedido por su trabajo, con signos manifiestos de perfeccionismo y por el logro de metas elevadas, llegando a una tensión y preocupación constante por el logro de objetivos y el trabajo bajo presión, sobrecargándose de tareas. En estos sujetos predomina una respuesta excesiva, suelen ser diligentes, impulsivos, autoexigentes y poco tolerantes con ellos mismos, con su medio ambiente; sus relaciones interpersonales resultan difíciles y con tendencia a la dominancia.

En ciertos contextos, la presencia de este patrón puede producir un rendimiento bastante alto con resultados óptimos a corto plazo para la persona y la organización (Buceta y Bueno, 2001; Cooper, 1988; Parkes, 1998), no obstante, a largo plazo, el patrón conductual tipo A, puede provocar deterioros importantes en la salud de las personas así como déficit en su rendimiento.

La personalidad tipo A se fundamenta en “creencias incorrectas” (escasez de recursos, necesidad de ponerse a prueba a sí mismo y la desconfianza sobre los colaboradores), que, al ser sostenidos en el tiempo, conllevan a una auto exigencia desmedida (Barraza, 2008 citado en Napione, 2011).

Para analizar lo detallado, se debe tener en cuenta que este tipo de personalidad no se trata de un rasgo estático ni pasivo, sino más de un forma de comportamiento con el que las personas reaccionan regularmente ante diversas situaciones.

c. Personalidad Tipo B: A diferencia del tipo de personalidad anterior, los individuos que encajan en este tipo de personalidad, son sujetos más relajados, tranquilos, confiados, con apertura emocional inclusive las hostiles. Estas personas también experimentan estrés pero la satisfacción de éxito y logro no origina los estragos físicos y psicológicos que se originan en el tipo A.

d. Personalidad Tipo C: Se tiene como referencia a sujetos más pasivos, introvertidos, apacibles, extremadamente cooperativos, sumisos y conformistas. Suelen ser más controlados por lo que no suelen exteriorizar su respuesta ante el estrés. Por otro lado, controlan mucho cualquier expresión de desacuerdo u hostilidad, además de mantener deseos de aprobación social.

- e. Personalidad resistente:** Término atribuido a Kosaba, Maddi y Courington (1981). Este tipo de personalidad es definido como un patrón compuesto por actitudes y conductas que ayudan a transformar los acontecimientos estresantes en oportunidades, funcionando como una fuente de resistencia ante tales sucesos, siendo menos vulnerables al estrés laboral y aminorando las posibles repercusiones (Pizarro, et., al 2014).
- f. Autoeficacia:** O las creencias en las habilidades propias para afrontar diferentes situaciones que se presentan; juegan un rol importante no solamente en la manera de sentirte respecto a un objetivo o tarea, sino que será determinante para conseguir o no las metas en la vida.
- g. Autoconfianza:** Es definida como la creencia o grado de certeza que los individuos poseen sobre su habilidad para ser exitosos en una tarea (Gil-Monte y cols., 1991).
- h. Locus de Control:** Este constructo, se derivó de la Teoría del Aprendizaje Social de Albert Bandura (1984), y de la teoría del control, al que hacen referencia un abanico de autores. Sin embargo, los primeros estudios fueron realizados por Rotter (1978), quien consideró que el locus de control es una variable o constructo de la personalidad relativamente estable que corresponde a la atribución que una persona otorga a sus acciones y si ésta es contingente o no a su conducta.
- **Locus de control interno:** En este caso, la persona percibe que los sucesos externos son producto de su comportamiento y tiene control sobre ello y sobre las consecuencias externas. Una persona con locus de control interno confía en sus posibilidades de hacer frente a lo que sucede a su alrededor y sabe que esforzándose al máximo logrará sus objetivos.

- **Locus de control externo:** Acontece cuando el individuo percibe que un evento externo ha sucedido de manera ajena e independiente a su comportamiento. Por tanto, asocia al azar, a la suerte, al destino o a otras personas, el acontecimiento que suscitado. En ese sentido, los profesionales con un locus de control externo, serían más propensos a padecer Síndrome

2.2.12. Síntomas y consecuencias del Síndrome de Burnout

El síntoma principal que padece una persona inmersa en el Burnout según algunos autores, se basa principalmente en un sentimiento de impotencia, esto debido a que no existe un deseo real de querer hacer algo por alegría o motivación intrínseca, sino más por obligación, porque se debe o se tiene que hacer. El trabajador puede sentirse agotado y sin esperanzas, algunos incluso llegan a sentirse deprimidos y hasta se ausentan varios días del trabajo (Ali y Kornhauser, 2010). A lo detallado, se suma la psicóloga laboral Dominique Rulkin (citado por Mommens-Valenduc, 2016), quien sustenta que el Síndrome resulta de una combinación de factores propios de tres dominios particulares: el contexto profesional, el contexto personal y el contexto relacional. Se sabe que cada persona puede manifestar los síntomas del Síndrome de forma única y particular debido a que está ligado a la personalidad, sin embargo, de forma general (Ali El Sahili, 2011) considera los siguientes síntomas:

- 1. Un deterioro del compromiso con el trabajo:** Lo que inició como un exacerbado compromiso se convierte ahora en una labor cada vez más desagradable que no cumple las expectativas ni llena las aspiraciones del sujeto igual que antes.
- 2. Un desgaste de las emociones:** Los sentimientos positivos de entusiasmo, alegría, dedicación, seguridad y disfrute desaparecen y son remplazados por los de ira, irritabilidad, ansiedad y en algunos casos hasta depresión.

3. Un desajuste entre la persona y el trabajo: En las personas que sufren este padecimiento, la indisposición se fue gestando progresivamente, sin embargo, estas personas se atribuyen a sí mismas tales cuestionamientos; difícilmente observan los factores que se dieron en el trabajo y que originaron ese desajuste.

Es decir, la persona puede autoculparse, atribuyéndose fallas innatas de su persona con relación hacia el trabajo, obviando las demandas laborales a las que estuvo expuesto por prolongados períodos de tiempo. En la Tabla 3 se observa las consecuencias del Síndrome de Burnout.

Tabla 3

Consecuencias del Síndrome de Burnout

Consecuencias Físicas	Consecuencias Psicológicas	Consecuencias Para La Organización
<ul style="list-style-type: none"> • Cefaleas, migrañas • Dolores musculares • Dolores de espalda • Fatiga crónica • Molestias gastrointestinales, úlceras • Hipertensión • Asma • Urticarias • Taquicardias 	<ul style="list-style-type: none"> • Frustración, irritabilidad • Ansiedad • Baja autoestima, desmotivación • Sensación de desamparo • Sentimientos de inferioridad • Desconcentración • Comportamientos paranoides y/o Agresivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Infracción de normas • Disminución del rendimiento • Pérdida de calidad del servicios • Absentismo, abandonos • Accidentes

Fuente: Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales UGT. (2006). Guía Sobre el Síndrome de Quemado (Burnout). *Cap.4(p.22)*. Madrid, España.

2.2.13. Fases y niveles del Síndrome de Burnout

Según el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales-UGT (*OBPERIP*, 2006), en el boletín Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout), las fases del Síndrome de Burnout son las siguientes:

- **Reacción de alarma:** Se genera un desequilibrio entre recursos y demandas de trabajo.
- **Resistencia:** El cuerpo se ajusta al factor de estrés
- **Agotamiento:** La continuidad de la tensión y la falta de soluciones activas llevan a cambios de conducta, típicos de un afrontamiento de tipo huidizo y defensivo. Así mismo, el Síndrome de Burnout presenta los siguientes niveles:
 - **Leve:** Los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espalda, lumbalgias), volviéndose poco operativos. Se considera como uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirve como primera reacción de alarma a la dificultad para levantarse por la mañana o al cansancio extremo.
 - **Moderada:** Suele aparecer el insomnio, déficit en la atención y concentración, tendencia a la auto-medicación. Este nivel presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.
 - **Grave:** Presenta enlentecimiento en las actividades, mayor absentismo, aversión por la tarea, cinismo, en algunos casos, abuso de alcohol y psicofármacos.
 - **Extrema:** Presenta un aislamiento bastante marcado combinado con crisis existencial, cuadros psiquiátricos como: depresión crónica y ciertamente riesgo de suicidio (*OBPERIP*, 2006).

2.2.14. Tipos de Burnout

Para hacer una clasificación del Síndrome de Burnout se han realizado una serie de intentos. Sin embargo, (David F. Gillespie, 1981 y Farber, 2000 citados en Ali, 2010), fueron los que lograron destacar con sus propuestas en el ámbito de la docencia. Sin embargo, se considera que puede ser adaptable a otros sectores. Ellos discuten la visión de un Síndrome único y no diferenciado, tomando en cuenta que la atención psicoterapéutica debe discernir entre los diferentes tipos, para alcanzar una mejor atención profesional.

Activo – pasivo: Gillespie en 1981, propuso una división para agrupar a los profesionales que presentan este Síndrome: Los llamados “Burnout activos”, eran los que aún se encontraban con capacidades asertivas, es decir, con iniciativa propia de obtener algún cambio; caso contrario, los que eran denominados como “Burnout pasivos”, eran en quienes mayormente predominaba el desánimo, conformismo y sentimientos de “locus de control” externo. De otro modo, la propuesta de Farber (2000), considera 3 subtipos:

- a. **Desgastado/ Wearout:** Como aquel que se ha dado por vencido (desgastado por un Burnout que procede del desasosiego personal). Éstos trabajan cada vez menos, perciben que no pueden responder a las demandas excesivas del trabajo, no muestran mayores objetivos por alcanzar.
- b. **Clásico/ Classic:** Aquel que se ha visto en una escalada tratando de gastar mayores recursos para enfrentar el estrés. Suelen agotarse demasiado debido al compromiso que asumen pareciendo actuar como de forma heroica.
- c. **Abatido/ Underchallenged:** Como consecuencia de los desafíos del trabajo, se considera como demolido por el trabajo rutinario y corrosivo (desanimado por un Burnout que es causado por la organización). No encuentran mayores compensaciones ni estímulos en el trabajo, no existe mayor interés (p.200).

2.2.15. Dimensiones del Síndrome de Burnout

Maslach y Jackson (1981), propusieron que el Síndrome de Burnout posee 3 dimensiones que lo determinan, siendo las siguientes:

- **Agotamiento emocional**

Es la primera dimensión otorgada por Cristina Maslach citada en (Paula, 2007), que se caracteriza fundamentalmente por la pérdida de energía y vitalidad. Se puede decir que la persona presenta una fatiga física que va incrementando de forma progresiva además del cansancio emocional. Igualmente, el colaborador percibe también un agotamiento psíquico con severas dificultades para concentrarse, dificultad de análisis, retener conceptos, pensar con agilidad, etc. En ese sentido, la persona se implica excesivamente desde el punto de vista emocional y al final se ve desbordada por los requerimientos emocionales que le imponen los clientes o pacientes, por lo general los usuarios de su trabajo. La respuesta a tal situación es el agotamiento emocional, de manera que la persona se siente “exprimida” y “vacía”.

Según Bosques (citado en Chero y Díaz, 2015) el trabajador presenta sensaciones de sobreesfuerzo y hastío emocional (irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral) que se produce a consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener con los clientes y entre ellos (p.26). Por otro lado, Ramos (1999), manifiesta que el agotamiento es la revelación primaria del Síndrome y la dimensión central, pues es el componente individual del Burnout, sin embargo, no se puede dejar fuera del contexto porque se perdería la perspectiva del fenómeno. Así, no es algo que sólo se experimenta, además provoca acciones para aislarse emocionalmente del trabajo como modo de afrontamiento a una sobrecarga laboral cualitativa o cuantitativa (Astorga, 2005 citado en Alves, 2016).

- **Despersonalización**

Despersonalizar para el Diccionario de la Real Academia Española (2016), significa “quitarle a alguien su carácter o particularidades personales, hacerle disipar su identidad”. De este modo, para Gutiérrez (2014), la despersonalización es el núcleo del Burnout y se refiere al vínculo profesional deshumanizado. Por tanto, surge como consecuencia ante el fracaso de la fase anterior y actúa como una defensa construida por el sujeto para protegerse de los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal (Velásquez, 2014). y como manifiestan (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001 “la despersonalización es un intento de distanciarse del receptor de servicios ignorando activamente las cualidades que les hacen personas únicas e interesantes” (p. 29).

Como se observa, la despersonalización no solo sería una dimensión más del SQT, sino que jugaría un papel importante como mecanismo de afronte al desgaste físico, mental y emocional y que es percibido de forma diferente a la dimensión de agotamiento emocional, mientras la primera dimensión se caracteriza por sentimientos de irritabilidad, mal humor y agresividad en esta segunda dimensión se aprecia más frialdad en el trato y un desgano más marcado en realizar actividades donde tenga que interactuar con otros.

Esta dimensión es descrita por Maslach y Jackson (1997), como aquella respuesta impersonal y fría, que en ocasiones puede ser insolente y desconsiderada hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional (Alves, 2016). Por lo mismo, diversos autores refieren que la despersonalización es una acción de alejamiento que actúa como mecanismo de defensa ante los estresores y es típica en profesionales con altos niveles de Burnout (Martínez, Méndez y García-Sevilla, 2015, p. 325).

En este sentido se tiene que aunque algunos afirman que el cansancio emocional sería el núcleo de los síntomas físicos, mentales y emocionales del Síndrome del trabajador quemado (SQT), la despersonalización es el constructo clave que relaciona el SQT con las actividades asistenciales (Evans y Fischer, 1993 y Moreno, Bustos, Matallana y Miralles, 1997 citados en Arquero y Donoso, 2013).

- **Realización personal**

Esta dimensión debe entenderse como aquellos sentimientos de incapacidad y también de frustración que el trabajador quemado llega a tener, percibiendo imposible conseguir los logros o expectativas que en un inicio tenía. Implica también según McClelland (citado en Vera, 2014), la necesidad de exigirse metas realistas, persistir productivamente tras la conquista de esas metas y demandar excelencia en la evaluación de los resultados. En la baja realización personal convergen elementos cognitivo-aptitudinales que se manifiestan en sentimientos de baja realización personal, incompetencia y fracaso. Se caracteriza por la percepción negativa que tiene el trabajador hacia sus labores junto con cuestionamientos y críticas destructivas por no haber alcanzado los objetivos propuestos (Pizarro, Raya, Castellano y Ordóñez, 2014).

En los conceptos de Maslach y Jackson (citado en Domínguez, 2015), la baja realización personal es la sensación negativa de autoconcepto según la cual los profesionales se sienten incapacitados para la realización de su trabajo. Tampoco se perciben valorados ni por la organización para la que trabajan ni por la sociedad, en sentido, la sociedad podría estar representada por el contexto como pacientes, clientes, usuarios de servicios, pares y demás. Por tanto, si un trabajador empieza a sentir falta de realización personal pensará que es incompetente a la hora de realizar un trabajo y que no está capacitado para realizar las tareas por las que fue contratado.

Se dice que esta dimensión estaría caracterizada también por una disminución de la autoestima (Rodríguez, 2015). Por ello, otros autores consideran que la baja realización personal es el eje con mayor fuerza de asociación para el desarrollo de Burnout (Athié, et al., 2016).

2.2.16. Diferencias entre Estrés y Burnout

Existe un consenso en considerar la diferenciación entre el Estrés y el Burnout aunque en el proceso, se compartan algunos síntomas.

El estrés constituye principalmente un proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos, experimentándose en todos los ámbitos posibles de la vida y actividad del ser humano. A diferencia del Burnout que únicamente hace referencia a efectos negativos para el sujeto y su entorno, tal como indica la mayoría de autores, reafirman que se trata de un Síndrome exclusivo del contexto laboral (Martínez, 2010).

Asimismo, el estrés es ante todo un proceso de relación entre el individuo y el ambiente y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante, demandante o desbordante para el individuo viéndose mermado los propios recursos de la persona y pone en peligro su bienestar y salud personal (Gustems, 2014).

En cambio, el término Burnout se aplica sobre todo en el entorno laboral (...) además en éste, existe un grado de implicación emocional mucho mayor que en el estrés. Por esa razón, cada vez más se asocia el Burnout a las profesiones asistenciales, o de asistencia a usuarios donde implica un alto grado emocional sobre todo al tratar o tener que brindar alguna solución ante un problema o demanda.

Según Barón Duque (citado en Bustos, 2015), se sintetiza diferencias puntuales entre estrés y Burnout. Esto lo observamos en la tabla 4.

Tabla 4

Diferencias entre Estrés y Burnout

Estrés	Burnout
- Conjunto de reacciones que experimenta un sujeto en un proceso adaptativo o normalizador de su equilibrio vital, en su relación con el entorno.	-Estado de agotamiento al que llegan algunas personas sometidas a determinadas condiciones de trabajo.
-Puede ser positivo o negativo.	-Fenómeno exclusivamente negativo
-Puede desaparecer tras un periodo apropiado de descanso o reposo.	-No desaparece con ninguna forma de descanso.

Fuente: Bustos, E. (s.f.). *¿Es posible evitar el estrés? Motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante.* (p.84). Buenos Aires: Sb Editorial.

Para resumir, se puede decir que la diferencia fundamental entre Estrés y Burnout, consiste en que este último es un estrés crónico relacionado con el trabajo de prestación de servicios a otras personas (Llaneza, 2008).

2.2.17. Constructos No considerados Burnout

Las personas suelen expresarse de diferentes maneras en cuanto al trabajo se refiere. Algunos trabajadores pueden encontrarse en las fases iniciales del Síndrome, otros simplemente no padecerlo en absoluto, como que otras realmente pueden estar siendo víctimas del fenómeno, sin embargo, suele ser confundido muchas veces con un simple cansancio o fatiga. La literatura indica que se debe tener mucho cuidado al momento de expresar o afirmar que una persona padece del Síndrome de Burnout como tal y que no sea confundido con un cansancio por el día a día de trabajo.

Para determinar esto, Bosqued (2008), explica lo siguiente:

- a. Estar cansado o estresado:** Toda persona ha experimentado en algún momento de su vida cansancio, fatiga o estrés en cualquier ámbito, uno de ellos es el laboral; esto puede ocurrir por episodios después de una ardua jornada laboral o tras un período largo de falta de vacaciones; en ese sentido, se trataría básicamente de hacer una pausa, descansar o relajarse y luego la persona podría retomar nuevamente sus actividades. Tales aspectos no significarían propiamente “estar o sentirse quemado” o no “poder dar más de uno mismo”, las cuales sí forman parte de las características del Síndrome propiamente. Para el caso del desgaste profesional, los estudios revelan que incluso el descanso ya no resulta efectivo para “*recargar las pilas*” (como coloquialmente se dice), sino que, por el contrario, el individuo se siente cada vez más cansado e impotente. Sin embargo, lo que sí es importante considerar es que si al cansancio no se le presta atención (...), es muy probable que se llegue al agotamiento; y eso sí puede estar indicar las fases iniciales de un *Burnout* o, cuando menos un riesgo de caer en él.
- b. Haber elegido la profesión equivocada:** No se trata del Síndrome de Burnout el darse cuenta que al empezar la vida laboral, no era la profesión que uno esperaba o anhelaba. Se puede sentir un aburrimiento o apatía por la misma pero no llega al extremo de ser el síndrome propiamente. Al contrario, suelen ser los más vocacionales los más propensos al desgaste, por el grado de dedicación, motivación y empatía que sienten en un inicio.
- c. 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 de servicio, de ayuda, o estar en un trabajo que implique ello y además ejercerlo, nos

hace vulnerables a situaciones que pueden representar algún desequilibrio para nuestra labor, pero ello no significa que se trate del Síndrome de Burnout.

El autor afirma “puede ser un indicio de que algo no funciona, y desde luego, es lo suficientemente serio como para reflexionar sobre ello y analizarlo con detalle, pero no es *Burnout*” (p.28).

- d. Acoso psicológico en el trabajo:** En este caso se trata de circunstancias consideradas patológicas que se gestan de diversas formas en el entorno laboral, sin embargo, en el *mobbing* se producen conductas de ataque sistemático contra un trabajador (...). No ocurre lo mismo en el síndrome de desgaste profesional, aunque ambos casos tengan como denominador común ambientes laborales tóxicos, el burnout es una respuesta del estrés laboral crónico y el mobbing es un proceso sistematizado, generado por personas en forma de ataque con un fin específico.
- e. Insatisfacción laboral:** Se trata de un fenómeno psicosocial de descontento sobre todo hacia el trabajo ocasionado por factores como labores rutinarias, inadecuada organización, sobrecarga, estilo de mando autocrático, falta de comunicación y por otros factores personales y extralaborales. Propiamente sentir que no nos gusta donde trabajamos por algún motivo, no implica que se trate del síndrome, ya que la valoración negativa no es hacia uno mismo, sino es externa; en el síndrome es intrínseca además de externa (González y Pérez, 2011).

2.2.18. Profesiones y puestos vulnerables al Síndrome de Burnout

Muchas veces nos hacemos esta pregunta de quienes serían las personas o que puestos laborales podría ser más vulnerables al SQT, sin embargo, como indica Topping (2011), todo el mundo puede verse afectado con el Burnout. No obstante, existen ciertos grupos de personas que presentan un mayor riesgo de padecerlo:

- a. **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.
- b. **Trabajadores sociales;** quienes continuamente trabajan con personas en situaciones precarias.
- c. **Médicos y enfermeras;** quienes tratan diariamente con pacientes muchos de ellos en estados críticos.
- d. **Paramédicos, técnicos de medicina de urgencias, bomberos;** personas en constante presión por algún hecho fortuito que pueda ocurrir.
- e. **Personas en servicios públicos;** tales como los conductores de buses, vigilantes en general, quienes reciben quejas o reclamos de usuarios.
- f. **Personas en oficios de rutina y monótonos;** sobre todo los que se dedican a permanecer durante largas jornadas de trabajo en las oficinas.
- g. **Oficios con muchos turnos y rotaciones;** por ejemplo personal que labora en los aeropuertos o en revistas, periódicos, call centers, etc.

A esto se suma lo mencionado por Bosqued Lorente en el año 2009 (citado en Ali, 2015), donde hace referencia al trabajo que realizan otros grupos, como:

- h. **Las madres de familia:** Aunque el Burnout o desgaste ha sido muy poco considerado en el ámbito doméstico, no es novedad que las madres de familia o amas de casa realicen altos y constantes sobreesfuerzos en sus labores extenuantes dentro de su ámbito familiar; múltiples tareas para lograr cumplir con su rol de madre, esposa y mujer y en muchos casos esto no es considerado. Además de ello, carecen de un reconocimiento social por su labor, pues directamente no generen mayores ingresos económicos, sin embargo, contribuyen al sostén y economía del

hogar, lo cual muchas veces, no es tomado en cuenta. Por lo mismo, el poco o nulo reconocimiento de la sociedad hacia el esfuerzo realizado por la mujer en cuanto a las actividades del hogar, excede su desgaste, pues regularmente la familia no se percata de la sobrecarga de labores que ejercen las amas de casa.

- i. Controladores aéreos:** También existe pocos o nulos estudios en cuanto a este grupo de trabajo, sin embargo, no es difícil reconocer la gran cantidad de presión a las que están sometidos durante horas manteniendo una atención permanente en sus actividades sobre todo por la gran responsabilidad que implica encontrándose en constante estado de alerta de que no ocurra ningún percance con los aviones, pasajeros, atentados, etc.
- j. Supervisores:** Este grupo de trabajo se encuentra directamente relacionado con la población objeto de estudio de esta investigación, sin embargo, este sector ha sido poco estudiado como otras áreas. Se considera que el hecho de tener brindar ayuda y soporte a los subordinados, vigilar que sigan las instrucciones y padecer las incomodidades constantes que verbalizan las personas a las que atienden, los lleva a un deterioro temprano (...) Por lo tanto, el jefe o supervisor debe cuidar sus actitudes de manera meticulosa pues durante mucho tiempo permanece en dicha interacción.

Esto lleva a hacer una reflexión paralela respecto a lo mencionado por el autor, ya que el desgaste de este grupo de trabajo no sólo está mediada por el personal a quien debe inspeccionar debido a su cargo, sino que además debe manejar sus propias funciones y conjuntamente lidiar y tratar de mantener una relación sólida con los clientes (nuevos y antiguos), con el fin de brindar soluciones que otro personal no pudo otorgar, además de lograr que los usuarios regresen a la entidad financiera y desestimen la posibilidad de

acudir a la competencia, lo cual significaría un descenso en la productividad como agencia y perjudica en sus metas a los Jefes de Servicios.

2.3. Definición de términos básicos

Estrés: Desde el enfoque psicológico, el estrés es el resultado de una relación particular entre el individuo y su medio ambiente que puede ser evaluado por el mismo como amenazante y que pone en peligro su bienestar. Desde el enfoque biopsicosocial, el estrés se aborda como un proceso que incorpora tantos estresores como las respuestas fisiológicas, cognitivas, emocionales y conductuales y la interacción entre el individuo con su entorno (Quezada, Mejía, Barrera, Guzmán y Solano, 2015).

Estrés Laboral: Es un desequilibrio entre la demandas que exige el entorno laboral y la capacidad de respuesta del individuo, siempre que esta percepción de fracaso o dificultad tenga importantes consecuencias para la persona (Fernández, 2010). Entre aquellos agentes considerados como estresores se encuentran incluidos los relativos al ambiente de trabajo (ruido, temperatura, iluminación, etc.), los relativos a las características del puesto de trabajo (autonomía, ritmos de trabajo, monotonía, nivel de cualificación, carga mental, etc.), los relativos a la organización del trabajo (jornada de trabajo, trabajo a turnos y nocturno, comunicación, características de la empresa, tipo de tarea o función, etc.), o las relativas a las características personales del trabajador (Cortés, 2007).

Síndrome: Conjunto de síntomas que se presentan juntos y son característicos de una determinada enfermedad o de un cuadro patológico generalmente provocado por la concurrencia de más de un fenómeno.

Síndrome de Burnout: Respuesta al estrés laboral crónico, de carácter interpersonal y emocional, que se presenta en profesionales prestadores de servicios y que aparece cuando las estrategias de afrontamiento del estrés no son suficientes o tienden a fallar (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2012). Asimismo, también es conceptualizado como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal reducida en el trabajo que puede ocurrir entre individuos profesionales que de alguna manera trabajan con personas (Manzanares, Merino y Fernández, 2016).

Agotamiento emocional: Hace referencia a la percepción individual de no poder llegar a un nivel psicológico mínimo de satisfacción, de estar cansado y frustrado y de haber perdido entusiasmo en la ejecución de las actividades (García-Rincón, 2010).

Despersonalización: Se refiere al desarrollo de actitudes negativas y de insensibilidad hacia los usuarios o receptores de servicios, así como también hacia los colegas.

Falta de realización personal: Es la percepción de que las posibilidades de logro en el trabajo han desaparecido, junto con vivencias de fracaso y sentimientos de baja autoestima (Luelmo, 2012).

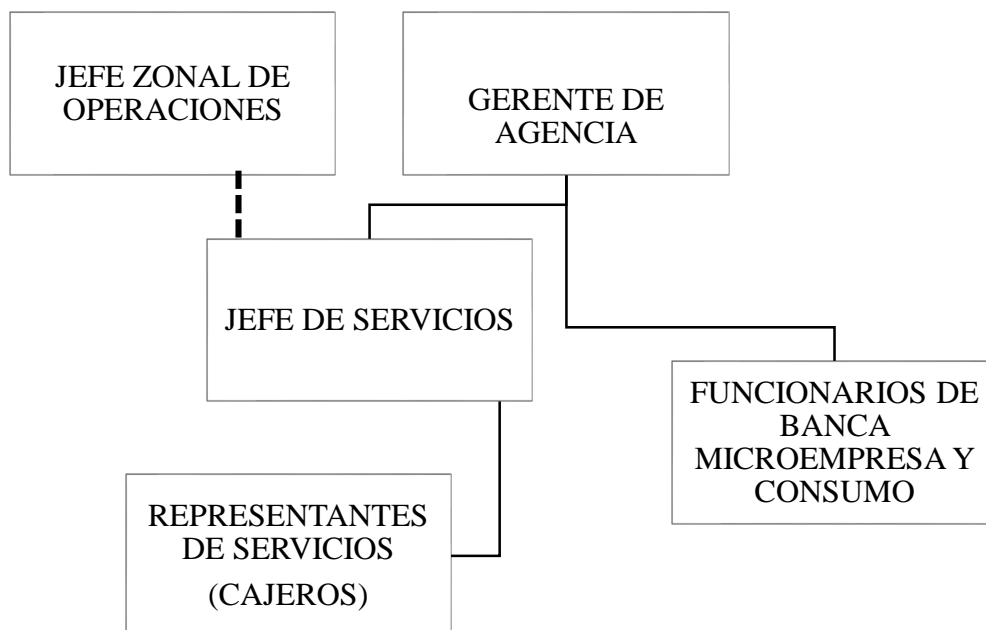
Locus de control: El significado semántico del vocablo “locus” proviene del latín y significa “sitio”, por lo que la traducción literal sería “sitio de control”. Comprendido como una variable intrapersonal o de personalidad. Rotter (1978), lo consideró como un constructo que comprende el grado en que las personas creen tener control sobre los eventos y sus vidas (locus interno), o el grado en que las personas se consideran víctimas de circunstancias externas como la suerte, el destino u otras personas (locus externo).

Jefe de Servicios: Personal de agencia bancaria, responsable de la supervisión directa de las labores operativas de la oficina y del correcto desempeño de la agencia, así como de los resultados comerciales. Además, encargado de la atención de clientes potencialmente críticos y otras funciones propias inherentes al puesto (gestión de valorados, custodia de billetes, cuadro de movimientos diarios, control documentario, cierre contable, entre otros).

La Entidad Financiera

La entidad financiera donde se realizó la presente investigación inicia formalmente sus operaciones en el Perú en febrero de 2009, sin embargo, antes de ese año, ya operaba con otra denominación social recogiendo el amplio conocimiento del conocido Banco del Trabajo en el mercado de las microfinanzas y en la banca de consumo, adquirido en sus 15 años de experiencia en el país. Esta entidad financiera nace para ofrecer productos y experiencias simples a los peruanos, aquellos microempresarios y dependientes que tienen cosas por hacer y proyectos que llevar a cabo. El objetivo principal de la entidad es hacer que las cosas pasen. El compromiso es poner a disposición de todos sus clientes la experiencia, el conocimiento y los recursos que dispongan para hacer que sus proyectos sean posibles.

Organigrama de entidad financiera –Nivel Agencia



PUESTO	JEFE DE SERVICIOS	
DEPENDENCIAS	Reporta Jerárquicamente y Funcionalmente a:	Gerente Zonal Red de Agencias Gerente Zonal Red Administrador de agencia
	Coordina Funcional y Administrativamente con:	Otras áreas internas
	Le reportan Jerárquicamente y Funcionalmente:	Promotores de Servicios
	Le reportan Administrativamente:	No aplica

FUNCIONES

- Supervisar las actividades operativas, control y seguridad que se disponen para la atención del cliente interno y externo de la agencia basándose en los estándares de calidad de servicio definidos para la red de agencias; así como garantizando la fluidez de las actividades comerciales de la agencia. Asimismo, brindar atención a los clientes sobre diversas operaciones, desembolso de créditos y gestión de reclamos.
- Asegurar la operatividad de la oficina de manera eficiente, supervisando que las actividades del personal a su cargo se ejecuten de acuerdo a las normas administrativas, operativas, de seguridad y metas de calidad de servicio definidas.
- Responsable de la administración de la bóveda y del cumplimiento de las políticas definidas para este fin.
- Asegurar el cumplimiento de los controles establecidos para una correcta gestión (gestión de valorados, arqueos de efectivo, cuadro de movimientos diario y cierre contable) entre otros.
- Sumar la colocación de productos y servicios que ofrece la financiera, impulsando la difusión de ofertas comerciales entre el personal a su cargo.
- Monitorear, ejecutar y controlar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la prevención de lavado de activos en agencias.
- Ejecutar y asegurar el cumplimiento de los lineamientos de transparencia de información manteniendo actualizados el tarifario, pizarras legales, folletería, formatería, etc.

- Responsable de realizar el control de documentos de operaciones crediticias antes de realizar el desembolso y/o generación de tarjetas de crédito, validando que se cumpla con las normas establecidas y que se hayan ejecutado los controles correspondientes.
- Efectuar el control, custodia y envío a DEPSA de los documentos correspondientes a créditos de Consumo y Microempresa, tarjetas de crédito, apertura de cuentas de ahorro, depósito a plazo, movimiento operativo, etc.).
- Gestionar los requerimientos administrativos de la agencia (seguridad, infraestructura, servicios, etc).
- Controlar y garantizar la operatividad de los medios virtuales de la agencia y promover el traslado de las transacciones en ventanilla a otros canales de atención (cajeros corresponsales, medios virtuales u otros).
- Suplir al Gerente de Agencia durante su ausencia.
- Mantenerse actualizado y asegurar que el personal de servicios se actualice, respecto a las normas, circulares y comunicados sobre temas operativos y de seguridad; así como de los productos y servicios ofrecidos por la financiera, garantizando la correcta información al cliente interno y externo con la finalidad de preveer y/o minimizar el riesgo operacional.
- Velar por la adecuada presentación de la infraestructura interna y externa de su agencia, para conservar la imagen y el resguardo de los bienes de la financiera.
- Custodiar y administrar los valores (efectivo, cajas de seguridad u otros), documentos valorados y documentos sustentatorios de la actividad crediticia y de negocios de la agencia; garantizando la correcta gestión y control de los mismos.

- Participar activamente en el modelo de Gestión Comercial, propiciando la sinergia al interior de su equipo y los puestos comerciales, distribuyendo y supervisando el cumplimiento de las metas asignadas al personal de servicios, dando eventualmente énfasis en campañas específicas propuestas.
- Responsable de gestionar el envío y recepción de valijas.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Formulación de Hipótesis

3.1. Hipótesis general

Existe Síndrome de Burnout en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017.

3.1.1. Hipótesis específicas

1. **H₁**: Existe diferencias significativas en las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana 2017 según sexo.

2. **H₂**: Existen diferencias significativas en las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana 2017 según la edad.

3. **H₃**: Existen diferencias significativas en las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana 2017 según la tenencia de hijos.

4. **H₄**: Existen diferencias significativas en las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana 2017 según la antigüedad laboral en el puesto.

3.2. Definición conceptual y operacional de la variable Síndrome de Burnout

Definición conceptual Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal disminuida, que puede desarrollarse en personas que desempeñan actividades que tienen relación con otras personas. Maslach y Jackson, 1981, (citado en Gómez, Fernández, Lago, Vidal y Soto, 2015).

Definición operacional Variable medida a través del cuestionario denominado Maslach Burnout Inventory (MBI).

3.2.1 Operacionalización de Variables

Variables demográficas	Sexo: masculino, femenino Edad: hasta 45 años, De 46 años a más Tenencia de hijos: con hijos, sin hijos Antigüedad laboral en el puesto: hasta 6 años, De 7 años a más
Variable de estudio	Síndrome de Burnout.
Dimensiones	D1: Agotamiento emocional. D2: Despersonalización. D3: Realización personal
Indicadores	- Nivel de agotamiento emocional (ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13,14, 16 y 20). - Nivel de despersonalización (ítems 5,10, 11,15 y 22). - Nivel de realización personal (ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

a. Tipo de investigación

La investigación presenta un enfoque cuantitativo por su expresión numérica, es de tipo descriptivo-comparativo, ya que en primer lugar se describen los hechos tal y como se presentan en su contexto, además se considera comparar variables demográficas como: sexo, edad, tenencia de hijos y antigüedad laboral en el puesto respecto a las dimensiones del Síndrome de Burnout. Al respecto Benitez-Enns (2012), sobre las investigaciones tipo descriptivas refiere:

Su propósito es describir situaciones y eventos. Decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga (p.53). Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiestan sobre realizar comparaciones que en ciertas ocasiones, el investigador pretende realizar descripciones comparativas entre grupos o subgrupos de personas u otros seres vivos, objetos, comunidades o indicadores.

b. Diseño de la investigación

La presente investigación es de tipo no experimental en cuanto al manejo de la variable que solo será observada y medida sin ningún tipo de intervención. El diseño es transversal porque los datos se obtuvieron en un solo momento (Hernández et al., 2014, Sánchez, Reyes 2015 y Alarcón, 2010).

4.2. Diseño muestral

Población

Para la presente investigación, la población objeto de estudio estuvo conformada por 120 colaboradores: hombres y mujeres quienes se desempeñan como Jefes de Servicios pertenecientes al área operativa de una entidad financiera en Lima Metropolitana a razón de un jefe de servicios por agencia.

Muestra y método de muestreo

Dado que el tamaño de la población es de 120 Jefes de Servicios en la ciudad de Lima Metropolitana, se procederá a encuestar al cien por ciento siendo éste un estudio censal.

SÍNDROME DE BURNOUT EN JEFES DE SERVICIOS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LIMA METROPOLITANA, 2017.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017?	OBJETIVO GENERAL Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017.	HIPÓTESIS GENERAL Existe Síndrome de Burnout en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017.	VARIABLE DE ESTUDIO Síndrome de Burnout. Medido a través del Inventario de Burnout de Maslach. Las dimensiones son:	TIPO DE INVESTIGACIÓN Presenta un enfoque cuantitativo de tipo de descriptivo-comparativo.
PROBLEMAS SECUNDARIOS ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017 según sexo? ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017 según la	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017 según sexo. Identificar el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en los Jefes de Servicio de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017 según la	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H₁: Existe diferencias significativas en las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017 según sexo. H₂: Existe diferencias significativas en las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en los Jefes de Servicio de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017 según la	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Despersonalización • Realización personal VARIABLES DEMOGRÁFICAS Medida a través de la ficha de datos que complete el evaluado en la parte superior del cuestionario <ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Edad • Tenencia de hijos • Antigüedad laboral en el puesto 	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN El diseño de investigación es no experimental de tipo transversal. POBLACIÓN Y MUESTRA La población estará conformada por 120 colaboradores quienes se desempeñan como Jefes de Servicios entre hombres y mujeres de una entidad financiera a nivel de Lima-Metropolitana, 2017.

<p>edad?</p> <p>¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017 según la tenencia de hijos?</p>	<p>edad.</p> <p>Identificar el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en los Jefes de Servicio de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017 según la tenencia de hijos.</p>	<p>edad.</p> <p>H3: Existe diferencias significativas en las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en los Jefes de Servicio de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017 según la tenencia de hijos.</p>		<p>Dado que la población es una cantidad exacta, no se requiere de una muestra, procediéndose a encuestar a toda la población de modo censal</p>
<p>¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017 de según la antigüedad laboral en el puesto?</p>	<p>Identificar el nivel del Síndrome de Burnout en sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017 según la antigüedad laboral en el puesto.</p>	<p>H4: Existe diferencias significativas en las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017 según la antigüedad laboral en el puesto.</p>		

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica elegida es la encuesta. Con esta técnica de recolección de datos se podrá obtener información sobre las variables demográficas según sexo, edad, tenencia de hijos y antigüedad laboral en el puesto.

El instrumento que se utilizará para la medición de la variable de estudio Síndrome de Burnout y sus dimensiones, corresponde al Maslach Burnout Inventory (MBI).

Inventario de Burnout de Maslach

Ficha técnica

Nombre del instrumento	: Maslach Burnout Inventory (MBI).
Autor	: Christina Maslach y Susan Jackson.
Año de creación	: 1981.
Adaptación	: N. Seisdedos (Departamento I+D de TEA Ediciones, España), 1997.
Sustento teórico:	Síndrome del Burnout.
Dirigido a:	Profesionales que atienden directamente a personas como en trabajadores de la salud, educadores, trabajadores sociales, asistentes legales, y personal administrativo diverso de distintas profesiones.
Evaluación:	De los sentimientos y actitudes hacia el trabajo para medir el desgaste profesional o Síndrome del Burnout (“quemado”).

Analiza estos tres factores: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Propósito: Como indicador de satisfacción laboral y clima organizacional.

Estadística: **Índices de Validez:**

Se obtuvo la validez con el criterio de jueces. Mediante el Coeficiente de Validez de Aiken se procesó los acuerdos y desacuerdos de los jueces llegando al índice de 1.0.

Índices de Confiabilidad

Se obtuvo analizando la consistencia interna del Test. Para este propósito se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach consiguiéndose un índice de 0.90 para el agotamiento emocional, 0.79 para despersonalización y 0.71 para realización en el trabajo.

Duración: Tiempo variable, generalmente entre 10 a 15 minutos.

Descripción: La escala describe 22 sentimientos positivos o negativos hacia el trabajo y se debe responder anotando un número del 0 al 6 siendo 0 nunca y 6 diariamente.

Aplicación: Individual o colectiva.

Descripción del Instrumento

Creado por Maslach y Jackson (1981), permite valorar en el sujeto sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. El cuestionario está estructurado en 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert.

El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

- Nunca = 0 puntos
- Alguna vez al año o menos = 1 puntos
- Una vez al mes o menos = 2 puntos
- Algunas veces al mes = 3 puntos
- Una vez por semana = 4 puntos
- Algunas veces por semana = 5 puntos
- Todos los días = 6 puntos

El tiempo de aplicación promedio es de 10 a 15 minutos y la forma de administrarlo puede ser individual o colectiva.

El inventario está conformado por 3 dimensiones que son denominadas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. También es conocida como ineficiencia o insatisfacción en la realización personal.

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 (AE), está conformada por 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20) que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; Así, describiremos un alto nivel de agotamiento emocional en aquellas personas que obtengan 27 ó más puntos; un agotamiento medio en aquellas que obtengan entre 19 y 26; y un nivel bajo de agotamiento en aquellas que obtengan menos de 19 puntos.

La subescala de Despersonalización (DP), está conformada por 5 ítems (5, 10, 11, 15 y 22) que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención. En este sentido, hablamos de alto nivel de despersonalización cuando la persona obtiene 10 ó más puntos; un nivel medio de despersonalización en aquellos que obtengan entre 6 y 9 puntos; y un nivel bajo de despersonalización en aquellos que obtengan menos de 6 puntos.

Y la subescala Realización Personal baja en el trabajo (RP), está compuesta por 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo propio con personas pero, existe una tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional. Así, se supondrá baja realización en aquellas personas con una puntuación entre 0 y 33; media entre 34 y 39; y alta sensación de logro en aquellos con más de 40 puntos.

Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización las puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de “estar quemado”; en la subescala de realización personal en el trabajo, las puntuaciones bajas corresponden a altos sentimientos de “quemarse”.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen.

Aspectos psicométricos

a) Validez

La definición básica de un índice de validez es el grado en que el instrumento mide lo que dice medir.

De acuerdo con la intención de las autoras y de las consideraciones apuntadas en el apartado destinado a la Descripción general, se trata de evaluar el Síndrome del estrés laboral asistencial a partir de tres aspectos o variables de ese constructo.

En los estudios factoriales, originales y españoles, se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apunta posiblemente a esas mismas dimensiones. Pero este tipo de validez factorial puede verse apoyado por otros tipos de validez.

Desde un enfoque de la validez convergente se puede aportar evidencia sobre el MBI con el análisis de los índices de relación de las variables del MBI con otras que apunten a constructos muy relacionados con el estrés laboral asistencial. En los estudios originales de Maslach y Jackson (1986) se recogieron tres tipos de análisis en los que las puntuaciones del MBI se pusieron en relación con:

- Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o un compañero en el puesto de trabajo).
- La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés.
- Las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionadas con este estrés.

b) Confiabilidad

Los coeficientes de los estudios originales se obtuvieron en muestras no empleadas para la selección final de los elementos (para evitar una inflación espuria de los índices). Estimada la consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra de 1.316 casos, se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en Cansancio Emocional; 0,79 en Despersonalización; y 0,71 en Realización Personal, y sus correspondientes errores de medida (en puntuaciones directas) fueron de 3,80; 3,16 y 3,73, respectivamente.

En otros dos análisis originales se empleó el test-retest. En el primero se empleó una muestra de 53 graduados universitarios en servicios sociales con un intervalo de dos a cuatro semanas y los índices fueron de 0,82 en Cansancio Emocional; 0,60 en Despersonalización y 0,80 en Realización personal. En el segundo estudio, se trabajó en una muestra de 248 profesores, con un intervalo de un año entre las aplicaciones. Se hallaron los siguientes índices: 0,60 en Cansancio emocional; 0,54 en Despersonalización y 0,57 en Realización Personal. Todos estos índices son de tipo moderado pero significativo al nivel de confianza (N.c.) del 1% (Maslach y Jackson, 1997, p. 20, 22).

c) Validez y confiabilidad en el país

En nuestro medio, Fernández (2002), realizó las estandarizaciones de la prueba del Síndrome de Burnout adaptada al español por Seisdedos en 1997, en una muestra de 264 profesores de nivel primaria; 170 de los centros educativos estatales y 94 de centros educativos privados. 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.

4.4. Técnicas del procesamiento de la información

Previa coordinación con los responsables de la entidad financiera, se aplicó el instrumento detallado anteriormente correspondiente al Maslach Burnout Inventory. A cada participante se le otorgó una hoja de consentimiento informado, asimismo, la técnica que se utilizó fue la encuesta. La prueba fue aplicada de manera individual a cada jefe de servicio tratando de evitar posibles interferencias por lo que se coordinó previamente el horario. Aunque el tiempo fue limitado, la aplicación tuvo una duración de 10 minutos aproximadamente. La forma de aplicación fue anónima a fin de evitar alguna confusión o desconfianza. A cada uno de los participantes se le indicó la importancia de responder con la mayor sinceridad del caso. Luego se procedió a calificar las escalas y elaborar la base de datos.

4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información

Para el análisis de los datos, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 23.0 y los estadísticos descriptivos que se emplearon fueron las frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central: media, desviación estándar, etc. El mismo procedimiento se aplicó para sus dimensiones. Luego, se procedió a analizar la distribución de la muestra a través de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S) con la finalidad de observar qué tipo de estadísticos se debían utilizar. Posteriormente se aplicó los estadísticos de comparación respectiva como la prueba paramétrica “t” de Student y la prueba no paramétrica “U” de Mann – Whitney. La primera para las dimensiones Agotamiento Emocional y Realización personal y la segunda para la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout, además de las variables demográficas de sexo, edad, tenencia de hijos y antigüedad laboral en el puesto. Por último, se elaboró las tablas con los resultados, su interpretación y el análisis respectivo de cada uno.

4.6. Aspectos éticos contemplados

Para este estudio se tomó en cuenta la participación voluntaria y confidencial de los participantes por medio de un consentimiento informado, donde se detalla de manera concisa el propósito del estudio, el procedimiento del mismo, los riesgos y/o beneficios, costos e incentivos (en caso los hubiera), la confidencialidad y el derecho de abandonar la encuesta si así lo desean; asimismo, se comunicó a los encuestados que se trata de una colaboración anónima, voluntaria, sin costo o beneficio material o económico alguno.

Se informó también que los resultados obtenidos sólo se utilizarán para fines de la investigación.

CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1. Descripción de variables demográficas

La tabla 5 presenta la distribución de la población según sexo de los Jefes de Servicios donde se observa que el 61.7% (74) de la población son mujeres y el 38.3% (46), son varones. Se obtiene como resultado que la mayor parte de Jefes de Servicios a nivel de Lima Metropolitana, está conformado por mujeres.

Tabla 5

Distribución de la población según sexo

<i>Sexo</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Masculino	46	38.3
Femenino	74	61.7
Total	120	100.0

La tabla 6 presenta la distribución de la población según edad de los Jefes de Servicios donde se aprecia que el 78.3% (94) de los Jefes de Servicios pertenecen al rango de hasta 45 años de edad y el 21.7% (26), se encuentran en el rango de 46 años a más.

Tabla 6

Distribución de la población según edad

<i>Edad</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Hasta 45 años	94	78.3
De 46 años a más	26	21.7
Total	120	100.0

La tabla 7 presenta la distribución de la población según la tenencia de hijos de los Jefes de Servicios donde se aprecia que el 62.5% (75) de la población tiene hijos y el 37.5% (45), no tiene hijos. En este caso la mayoría de Jefes de Servicios tienen dependientes a cargo.

Tabla 7

Distribución de la población según tenencia de hijos

<i>Tenencia de hijos</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Con hijos	75	62.5
Sin hijos	45	37.5
Total	120	100.0

La tabla 8 presenta la distribución de la población según la antigüedad laboral en el puesto donde se observa que la mayoría de los Jefes de Servicios 57.5% (69) tiene en el puesto de trabajo hasta 6 años, mientras que el 42.5% (51) de la población, permanece en el puesto de 7 años a más. Se puede observar que los Jefes de Servicios, vienen ejerciendo el puesto de manera permanente y por largos periodos de tiempo.

Tabla 8

Distribución de la población según antigüedad laboral en el puesto

<i>Antigüedad laboral en el puesto</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Hasta 6 años	69	57.5
De 7 años a más	51	42.5
Total	120	100.0

5.1.1. Descripción de las dimensiones del Síndrome de Burnout

En la tabla 9 se presenta los niveles de la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout, donde se aprecia que el 45% (54) de los Jefes de Servicios presenta un nivel alto en dicha dimensión; el 26.7% (32) evidencian un nivel medio y el 28.3% (34), se encuentra en un nivel bajo de Agotamiento Emocional.

Tabla 9

Niveles de la dimensión agotamiento emocional

<i>Niveles</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Bajo	34	28.3
Medio	32	26.7
Alto	54	45.0
Total	120	100.0

Para esta dimensión, casi la mitad de Jefes de Servicios presentan altos niveles de sentirse agotados emocionalmente, donde los recursos emocionales se perciben desgastados. Los que se encuentran en niveles medios y bajos, de no tomarse en cuenta, podrían incrementar gradualmente el nivel agotamiento.

La tabla 10 presenta los niveles de la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout. Se observa que el 39.2% (47) de Jefes de Servicios presentan un niveles altos; el 7.5% (9) evidencia un nivel medio y el 53.3% (64), de Jefes de Servicios muestra un nivel bajo de Despersonalización.

Tabla 10*Niveles de la dimensión despersonalización*

<i>Niveles</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Bajo	64	53.3
Medio	9	7.5
Alto	47	39.2
Total	120	100.0

En esta dimensión, 47 Jefes de Servicios se ubican dentro del nivel alto de sentirse despersonalizados, donde generalmente se han manifestado en el tiempo actitudes negativas, cínicas o impersonales hacia los usuarios de servicios de la financiera y/o compañeros del entorno. Los que se encuentran en niveles medios y bajos, de no tomarse en cuenta, podrían incrementar progresivamente el nivel de despersonalización.

La tabla 11 presenta los niveles de la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout. Se observa que el 57.5% (69) de Jefes de Servicios tiene un nivel alto; el 33.3% (40) un nivel medio y el 9.2% (11), muestra un nivel bajo en dicha dimensión.

Tabla 11*Niveles de la dimensión realización personal*

<i>Niveles</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Bajo	11	9.2
Medio	40	33.3
Alto	69	57.5
Total	120	100.0

En dimensión anterior, una menor parte de Jefes de Servicios obtuvieron puntuaciones que los ubican en un nivel bajo respecto a realización personal, de tal modo que estos Jefes son los que mantienen una tendencia a evaluarse negativamente no solo de modo individual sino también a nivel laboral. Los que se encuentran en niveles medios, de no tomarse en cuenta, podrían disminuir progresivamente su realización personal.

5.1.2. Descripción de las dimensiones del Síndrome de Burnout y variables demográficas

La tabla 12 presenta los niveles de la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout según sexo. Se observa que el 43.5% (20) varones presentan un nivel alto; el 23.9% (11), se encuentran en un nivel medio y el 32.6% (15) de varones se sitúan en un nivel bajo. Por otro lado el 45.9 (34) Jefes de Servicios del sexo femenino se encuentran en un nivel alto; el 28.4 % (21) presentan un nivel medio y el 25.7% (19) de mujeres, se encuentran en un nivel bajo.

Tabla 12

Nivel de agotamiento emocional según sexo

	Nivel	Sexo				Total	%
		Masculino	%	Femenino	%		
Agotamiento Emocional	Bajo	15	32.6	19	25.7	34	28.3
	Medio	11	23.9	21	28.4	32	26.7
	Alto	20	43.5	34	45.9	54	45.0
Total		46	100	74	100	120	100

La tabla 13 presenta los niveles de la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout según sexo, donde se observa que el 39.1% (18) de Jefes de Servicios del sexo masculino presentan un nivel alto; el 4.3% (2) se encuentran en un nivel medio y el 56.5% (26), se sitúan en un nivel bajo. Por otro lado el 39.2% (29) de Jefes de Servicios del sexo femenino presenta un nivel alto; el 9.5% (7) un nivel medio y el 51.4% (38), se encuentran en un nivel bajo.

Tabla 13

Nivel de despersonalización según sexo

	<i>Sexo</i>						
	<i>Nivel</i>	<i>Masculino</i>	<i>%</i>	<i>Femenino</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Despersonalización	Bajo	26	56.5	38	51.4	64	53.3
	Medio	2	4.3	7	9.5	9	7.5
	Alto	18	39.1	29	39.2	47	39.2
Total		46	100	74	100	120	100

La tabla 14 presenta los niveles de la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout según sexo, donde se observa que el 52.2% (24) de Jefes de Servicios presentan un nivel alto; el 37.0% (17) se encuentran en un nivel medio y el 10.9% (5), se sitúan en un nivel bajo. Por otro lado el 60.8% (45) Jefes de Servicios de sexo femenino presenta un nivel alto; el 31.1% (23) se sitúan en un nivel medio y el 8.1% (6), se encuentran en un nivel bajo.

Tabla 14*Nivel de realización personal según sexo*

		<i>Sexo</i>					
		<i>Nivel Masculino</i>	<i>%</i>	<i>Femenino</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Realización Personal	Bajo	5	10.9	6	8.1	11	9.2
	Medio	17	37.0	23	31.1	40	33.3
	Alto	24	52.2	45	60.8	69	57.5
Total		46	100	74	100	120	100

La tabla 15 presenta los niveles de la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout según edad, donde se observa que el 50.0% (47) de Jefes de Servicios con edades de hasta 45 años se encuentran en un nivel alto; el 34.0% (32) en un nivel medio y 16.0% (15), presentan un nivel bajo. Por otro lado el 26.9% (7) colaboradores con edades de 46 años a más presentan un nivel alto, ningún colaborador en nivel medio y 73.1% (34) tienen un nivel bajo.

Tabla 15*Nivel de agotamiento emocional según edad*

		<i>Edad</i>					
		<i>Nivel Hasta 45 años</i>	<i>%</i>	<i>De 46 años a más</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Agotamiento Emocional	Bajo	15	16.0	19	73.1	34	28.3
	Medio	32	34.0	0	0.0	32	26.7
	Alto	47	50.0	7	26.9	54	45.0
Total		94	100	26	100	120	100

La tabla 16 presenta los niveles de la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout según edad, donde se observa que el 42.6% (40) colaboradores con edades de hasta 45 años están en un nivel alto, el 9.6% (9) en un nivel medio y el 47.9% (45) en un nivel bajo. Por otro lado el 26.9% (7) colaboradores con edades entre 46 años a más presentan un nivel alto, ningún colaborador en nivel medio y 73.1% (19) tienen un nivel bajo.

Tabla 16

Nivel de despersonalización según edad

	<i>Edad</i>						
	<i>Nivel</i>	<i>Hasta 45 años</i>	<i>%</i>	<i>De 46 años a más</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Despersonalización	Bajo	45	47.9	19	73.1	64	53.3
	Medio	9	9.6	0	0.0	9	7.5
	Alto	40	42.6	7	26.9	47	39.2
Total		94	100	26	100	120	100

La tabla 17 presenta los niveles de la Realización Personal del Síndrome de Burnout según edad, donde se observa que el 66.0% (62) colaboradores con edades de hasta 45 años están en un nivel alto; 28.7% (27) se encuentran en un nivel medio y el 5.3% (5), se sitúan en un nivel bajo. Por otro lado el 26.9% (7) colaboradores con edades entre 46 años a más presentan un nivel alto; 50.0% (13) en un nivel medio y 23.1% (6) tienen un nivel bajo.

Tabla 17*Nivel de realización personal según edad*

		<i>Edad</i>						
		<i>Nivel</i>	<i>Hasta 45 años</i>	<i>%</i>	<i>De 46 años a más</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Realización Personal	Bajo		5	5.3	6	23.1	11	9.2
	Medio		27	28.7	13	50.0	40	33.3
	Alto		62	66.0	7	26.9	69	57.5
Total			94	100	26	100	120	100

La tabla 18 presenta los niveles de la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout según tenencia de hijos donde se observa que 66.7% (50) colaboradores con hijos se encuentran en un nivel alto; el 29.3% (22) en un nivel medio y el 4.0% (3) tienen un nivel bajo. Por otro lado 8.9% (4) colaboradores sin hijos se ubican en un nivel alto; 22.2% (10) en un nivel medio y 68.9% (31) tienen un nivel bajo.

Tabla 18*Nivel de agotamiento emocional según tenencia de hijos*

		<i>Tenencia de hijos</i>						
		<i>Nivel</i>	<i>Con hijos</i>	<i>%</i>	<i>Sin hijos</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Agotamiento Emocional	Bajo		3	4.0	31	68.9	34	28.3
	Medio		22	29.3	10	22.2	32	26.7
	Alto		50	66.7	4	8.9	54	45.0
Total			75	100	45	100	120	100

La tabla 19 presenta los niveles de la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout según tenencia de hijos donde se observa que 57.3% (43) colaboradores con hijos se encuentran en un nivel alto; 12.0% (9) en un nivel medio y 30.7% (23), tienen un nivel bajo. Por otro lado el 8.9% (4) colaboradores sin hijos se ubican en un nivel alto, ningún colaborador en nivel medio y 91.1% (41), presentan un nivel bajo.

Tabla 19

Nivel de despersonalización según tenencia de hijos

		<i>Tenencia de hijos</i>						
		<i>Nivel</i>	<i>Con hijos</i>	<i>%</i>	<i>Sin hijos</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Despersonalización	Bajo		23	30.7	41	91.1	64	53.3
	Medio		9	12.0	0	0.0	9	7.5
	Alto		43	57.3	4	8.9	47	39.2
Total			75	100	45	100	120	100

La tabla 20 presenta los niveles de la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout según tenencia de hijos donde se observa que el 82.7% (62) colaborador con hijos se encuentra en un nivel alto; el 16.0% (12) colaboradores se sitúan en un nivel medio y el 1.3% (1), tienen un nivel bajo. Por otro lado el 15.6% (7) colaboradores sin hijos se ubican en un nivel alto; 62.2% (28) en un nivel medio y el 22.2% (10) tienen un nivel bajo.

Tabla 20

Nivel de realización personal según tenencia de hijos

		<i>Tenencia de hijos</i>						
		<i>Nivel</i>	<i>Con hijos</i>	<i>%</i>	<i>Sin hijos</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Realización Personal	Bajo		1	1.3	10	22.2	11	9.2
	Medio		12	16.0	28	62.2	40	33.3
	Alto		62	82.7	7	15.6	69	57.5
Total			75	100	45	100	120	100

La tabla 21 presenta los niveles de la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout según antigüedad laboral en el puesto donde se aprecia que el 13.0% (9) de Jefes de Servicios con una antigüedad de hasta 6 años presentan un nivel alto; el 39.1% (27) se encuentran en un nivel medio y el 47.8% (33), están en un nivel bajo.

Por otro lado el 88.2% (45) colaboradores con una antigüedad en el puesto de 7 años a más presenta un nivel alto; el 9.8% (5) un nivel medio y 2.0% (1) se encuentran en un nivel bajo.

Tabla 21

Nivel de agotamiento emocional según antigüedad laboral en el puesto

		<i>Antigüedad laboral en el puesto</i>						
		<i>Nivel</i>	<i>Hasta 6 años</i>	<i>%</i>	<i>De 7 años a más</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Agotamiento Emocional	Bajo		33	47.8	1	2.0	34	28.3
	Medio		27	39.1	5	9.8	32	26.7
	Alto		9	13.0	45	88.2	54	45.0
Total			69	100	51	100	120	100

La tabla 22 presenta los niveles de la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout según antigüedad laboral en el puesto donde se observa que el 4.3% (3) Jefes de Servicios con una antigüedad de hasta 6 años presentan un nivel alto; el 7.2% (5) un nivel medio y el 88.4% (61) están en un nivel bajo. Por otro lado el 86.3% (44) de colaboradores con una antigüedad de 7 años a más presenta un nivel alto; el 7.8% (4) un nivel medio y el 5.9% (3) tienen un nivel bajo.

Tabla 22*Nivel de despersonalización según antigüedad laboral en el puesto*

<i>Antigüedad laboral en el puesto</i>							
	<i>Nivel</i>	<i>Hasta 6 años</i>	<i>%</i>	<i>De 7 años a más</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Despersonalización	Bajo	61	88.4	3	5.9	64	53.3
	Medio	5	7.2	4	7.8	9	7.5
	Alto	3	4.3	44	86.3	47	39.2
Total		69	100	51	100	120	100

La tabla 23 presenta los niveles de la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout según antigüedad laboral en el puesto donde se aprecia que el 27.5% (19) de Jefes de Servicios con una antigüedad laboral de hasta 6 años presentan un nivel alto; el 56.5% (39) se encuentran en un nivel medio y el 15.9% (11) están en un nivel bajo. Por otro lado el 98.0% (50) de colaboradores con una antigüedad laboral de 7 años a más se encuentran en un nivel alto; el 1.9% (1) en un nivel medio y ningún colaborador de esta dimensión en un nivel bajo.

Tabla 23*Nivel de realización personal según antigüedad laboral en el puesto*

<i>Antigüedad laboral en el puesto</i>							
	<i>Nivel</i>	<i>Hasta 6 años</i>	<i>%</i>	<i>De 7 años a más</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Realización Personal	Bajo	11	15.9	0	0.0	11	9.2
	Medio	39	56.5	1	1.9	40	33.3
	Alto	19	27.5	50	98.0	69	57.5
Total		69	100	51	100	120	100

5.2. Análisis inferencial según pruebas estadísticas empleadas

Prueba de normalidad

La Tabla 24 muestra los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov – Smirnov. Esta evaluación fue relevante ya que delimitó el estadístico inferencial de comparación a utilizar, el cual ayudó a dar respuesta a las hipótesis propuestas en la investigación. Se observa que las puntuaciones de las dimensiones del Síndrome de Burnout: Agotamiento Emocional y Realización Personal, presentan una distribución normal donde $p > 0.05$; no obstante, la dimensión Despersonalización, no presentó este mismo resultado ($p < 0.05$). Por lo mismo, se deberá emplear pruebas paramétricas en el caso de las dos primeras dimensiones y pruebas no paramétricas, para el caso de la última dimensión mencionada. Asimismo, se determinó que los estadísticos inferenciales pertinentes para la comparación de las dimensiones del Síndrome de Burnout en función de las variables demográficas será calculado a través del estadístico “T” de Student y “U” de Mann – Whitney respectivamente.

Tabla 24

Prueba Kolmogorov – Smirnov para las dimensiones del Síndrome de Burnout

<i>Variable</i>	<i>Z de Kolmogorov-Smirnov</i>	<i>p</i>
Agotamiento emocional	1.018	0.252 (*)
Despersonalización	1.821	0.003 (**)
Realización personal	1.095	0.182 (*)

$p > 0.05$ (*); $p < 0.05$ (**)

5.3. Comprobación de Hipótesis

5.3.1. Comparación de las Dimensiones del Síndrome de Burnout y Variables Demográficas

Hipótesis general: Según las normas de calificación del Instrumento de medición MBI, se identifica la presencia del Síndrome de Burnout cuando las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización mantienen puntuaciones altas y la tercera dimensión Realización Personal, muestra puntuaciones bajas.

En la tabla 25 se observa el resultado de las tres dimensiones del Síndrome de Burnout, donde se aprecia que el 45% de la población (54 Jefes de Servicios), se ubican en un nivel alto de agotamiento emocional; el 39.2 % de la población (47 Jefes de Servicios), están dentro del nivel alto respecto a despersonalización y a la inversa el 9.2% (11 Jefes de Servicios), fueron los que se ubican en un nivel bajo en realización personal. Por consiguiente, se evidencia presencia del Síndrome de Burnout en las tres dimensiones comprobándose la hipótesis general.

Tabla 25

Niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout

<i>Nivel</i>	<i>Agotamiento Emocional</i>		<i>Despersonalización</i>		<i>Realización Personal</i>	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
	Bajo	34	28.3%	64	53.3%	11
Medio	32	26.7%	9	7.5%	40	33.3%
Alto	54	45.0%	47	39.2%	69	57.5%
Total	120	100%	120	100%	120	100%

f= frecuencia

La tabla anterior, muestra que una parte de Jefes de Servicios padecen del Síndrome de Burnout, esto debido a la invariable carga laboral que se presenta en ciertas agencias críticas, las funciones repetitivas permanentes en el tiempo, la constante interacción con usuarios y clientes quienes exigen respuestas a sus demandas, la exigencia por el cumplimiento de metas, además, de la supervisión y soporte que deben brindar al personal a cargo y a otras áreas, teniendo que generar soluciones constantemente, conjuntamente a ello, deben permanecer alerta ante cualquier evento delictivo que pueda suscitarse.

Hipótesis específica 1: Se procedió al cálculo de la “t” de Student para determinar si las diferencias de media encontradas entre el grupo de hombres y mujeres eran significativas respecto a las dimensiones del Síndrome de Burnout. En la tabla 26 se aprecia que no existe diferencias significativas ($p > 0.05$) entre ambos sexos. En este caso, se tiene que los Jefes de Servicios varones o mujeres podrían verse afectados por alguna de las dimensiones del Síndrome de Burnout en caso no se tomen las consideraciones del caso. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 26

Prueba “t” de student para las dimensiones del Síndrome de Burnout según sexo

	<i>Sexo</i>	<i>Media</i>	<i>DS</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Agotamiento emocional	Masculino	24.80	9.17	0.890	0.375
	Femenino	26.28	8.64		
Realización personal	Masculino	31.91	5.75	0.047	0.962
	Femenino	31.86	4.88		

Nota: DS = desviación estándar; t = estadístico de Student; p = probabilidad; diferencias no significativas ($p > 0.05$).

Asimismo, para la dimensión despersonalización, se calculó la prueba “U” de Mann – Whitney para determinar si las diferencias de rango promedio encontradas entre el grupo de hombres y mujeres eran significativas respecto a la despersonalización. En la tabla 27, se aprecia que no existen diferencias significativas ($p > 0.05$) en ambos sexos.

Tabla 27

Prueba “U” de Mann - Whitney para la dimensión despersonalización según sexo

	<i>Sexo</i>	<i>Rango promedio</i>	<i>U</i>	<i>p</i>
Despersonalización	Masculino	59.63	-0.218	0.827
	Femenino	61.04		

Nota: U=estadístico U de Mann – Whitney; p = probabilidad; diferencias no significativas ($p > 0.05$).

Hipótesis específica 2: Se procedió al cálculo de la “t” de Student para determinar si las diferencias de media encontradas para el grupo de Jefes de Servicios de hasta 45 años de edad y el de 46 años a más, eran significativas. En la tabla 28 se aprecia que existe diferencias significativas ($p < 0.05$) entre el promedio de los puntajes de las dimensiones del Síndrome de Burnout respecto a la edad.

En este caso, los Jefes de Servicios de hasta 45 años de edad, parecen estar más expuestos al agotamiento emocional, y a sentir menos realización personal en su trabajo; esto podría darse debido a que las demandas del trabajo, exceden las propias capacidades de los jefes, además de percibir que no obtienen mayores progresos a nivel laboral y profesional dentro de la agencia bancaria a diferencia del otro grupo de 46 años a más. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 28*Prueba “t” de Student para las dimensiones del Síndrome de Burnout según edad*

	<i>Edad</i>	<i>Media</i>	<i>DS</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Agotamiento emocional	Hasta 45 años	26.99	8.44	3.017	0.005 (*)
	De 46 años a más	21.12	8.87		
Realización personal	Hasta 45 años	31.15	4.92	2.858	0.007 (*)
	De 46 años a más	34.54	5.46		

Nota: DS= desviación estándar; t= estadístico de Student; p= probabilidad (*); diferencias significativas ($p < 0.05$).

En cuanto a la dimensión despersonalización, se calculó la prueba “U” de Mann – Whitney para determinar si las diferencias de rango promedio encontradas entre el grupo de Jefes de Servicios de hasta 45 años de edad y de 46 años a más eran significativas. En la tabla 29 se aprecia existen diferencias significativas ($p < 0.05$) en ambos grupos de edades. En este sentido, los Jefes de Servicios con edades de hasta 45 años son los que experimentan mayores actitudes de despersonalización, posiblemente por el contacto prolongado con clientes más aún si se encuentran en agencias críticas.

Tabla 29*Prueba “U” de Mann - Whitney para la dimensión despersonalización según edad*

	<i>Edad</i>	<i>Rango promedio</i>	<i>U</i>	<i>p</i>
Despersonalización	Hasta 45 años	64.53	-2.435	0.015(*)
	De 46 años a más	45.94		

Nota: U=estadístico U de Mann Whitney; p=probabilidad (*); diferencias significativas ($p < 0.05$).

Hipótesis específica 3: Se procedió al cálculo de la “t” de Student para determinar si las diferencias de media encontradas entre el grupo de Jefes de Servicios que tienen hijos y los que no tienen hijos eran significativas. Se puede observar en la tabla 30 que existe diferencias significativas ($p < 0.05$) entre el promedio de los puntajes de las dimensiones del Síndrome de Burnout respecto a la tenencia de hijos.

Según los resultados, los Jefes de Servicios que tienen hijos parecen tener mayor predisposición a agotarse mucho más y adquirir una menor realización personal en el trabajo. Esto puede resultar de la implicancia de no lograr acoplar ambos roles; por un lado el de ser padres, y por el otro, el rol de trabajador, que al combinarse, podría generar mayor extenuación sumado al desgaste diario de la actividad laboral. En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 30

Prueba “t” de Student para las dimensiones del Síndrome de Burnout según la tenencia de hijos

	<i>Tenencia de hijos</i>	<i>Media</i>	<i>DS</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Agotamiento emocional	Con hijos	29.91	6.71	8.233	0.000 (*)
	Sin hijos	18.73	7.46		
Realización personal	Con hijos	29.52	4.26	7.918	0.000 (*)
	Sin hijos	35.82	4.19		

Nota: DS=desviación estándar; t= estadístico de Student; p= probabilidad (*); diferencias significativas ($p < 0.05$).

Por otra parte, en cuanto a la dimensión despersonalización, se calculó la prueba “U” de Mann–Whitney para determinar si las diferencias de rango promedio encontrado entre el grupo de Jefes de Servicios con hijos y sin hijos eran significativas.

En la tabla 31 se aprecia que existen diferencias significativas ($p < 0.05$) entre los Jefes de Servicios que tienen hijos y los que no tienen hijos. De igual manera, los Jefes de Servicios que se encuentra más agotados y con menor realización personal, también son los que presentan mayor despersonalización, es decir que muchas veces incide en su atención actitudes frías e impersonales por la constante interacción con usuarios.

Tabla 31

Prueba “U” de Mann - Whitney para la dimensión despersonalización según la tenencia de hijos

	<i>Tenencia de hijos</i>	<i>Rango promedio</i>	<i>U</i>	<i>p</i>
Despersonalización	Con hijos	76.20	-6.447	0.000(*)
	Sin hijos	34.33		

U = U de Mann-Whitney; p= probabilidad (*); diferencias significativas ($p < 0.05$).

Hipótesis específica 4: Se procedió al cálculo de la “t” de Student para determinar si las diferencias de media encontradas entre el grupo de Jefes de Servicios de hasta 6 años de antigüedad laboral y el de 7 años a más, eran significativas. En la tabla 32 se observa que existen diferencias significativas ($p < 0.05$) entre el promedio de los puntajes de las dimensiones del Síndrome de Burnout respecto a la antigüedad laboral en el puesto. Dicha variable parece afectar más a los Jefes de Servicios que vienen ejecutando el cargo invariablemente durante más años, siendo los más expuestos al agotamiento emocional sintiéndose generalmente más consumidos y también más descontentos personalmente y con su labor. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 32

Prueba “t” de Student para las dimensiones del Síndrome de Burnout según la antigüedad laboral en el puesto

	<i>Antigüedad laboral en el puesto</i>	<i>media</i>	<i>DS</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Agotamiento emocional	Hasta 6 años	20.28	6.42	11.399	0.000 (*)
	De 7 años a más	33.08	5.81		
Realización personal	Hasta 6 años	35.20	3.59	12.196	0.000 (*)
	De 7 años a más	27.39	3.37		

Nota: DS = desviación estándar; t = estadístico de Student; p=probabilidad (*); diferencias significativas ($p < 0.05$).

Respecto a la dimensión despersonalización, se calculó la prueba “U” de Mann – Whitney para determinar si habían diferencias significativas referentes a la antigüedad en el puesto. En la tabla 33 se estima que existe diferencias significativas ($p < 0.05$) en ambos grupos, lo que indica que los Jefes de Servicios que tienen más años realizando el cargo, son más propensos a encontrarse de igual manera despersonalizados, esto debido al desgaste permanente de continuar por extensos periodos de tiempo en contacto directo con clientes y realizando las mismas funciones, sin opción al cambio dentro de la entidad financiera.

Tabla 33

Prueba “U” de Mann - Whitney para la dimensión despersonalización según antigüedad laboral en el puesto

	<i>Antigüedad laboral en el puesto</i>	<i>Rango promedio</i>	<i>U</i>	<i>p</i>
Despersonalización	Hasta 6 años	38.01	-8.319	0.000(*)
	De 7 años a más	90.92		

Nota: U= estadístico U de Mann – Whitney; p= probabilidad (*); diferencias significativas ($p < 0.05$).

5.4. Discusión y Conclusiones

El trabajo ha tenido un fuerte predominio en la vida del hombre, ya que dependiendo de las condiciones del entorno laboral, en muchos casos puede afectar la salud, el bienestar, la satisfacción y/o calidad de vida en términos favorables o desfavorables. Es así que se considera relevante identificar diferentes factores de riesgo psicosocial en el trabajo que pueden afectar la vida del colaborador y de la empresa (Leibovich y Schufer, 2006). Entre los principales factores de riesgo psicosocial que enfrenta una organización tenemos el clima organizacional negativo, el estrés laboral, la insatisfacción con el trabajo, el consumo de sustancias psicoactivas y el Síndrome de Burnout, etc. (Arias, 2011a citado en Arias y Zegarra, 2013).

En el presente estudio se valoró el Síndrome de Burnout en una población de 120 Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2017. Según las pruebas estadísticas aplicadas, se encontraron los siguientes resultados:

En cuanto a la dimensión agotamiento emocional, el 45% (54 Jefes de Servicios) alcanzaron puntuaciones que los ubican en un nivel alto. Esto indica que casi la mitad de esta población, viene realizando desbordantes esfuerzos en su gestión como consecuencia de las interacciones constantes con clientes y usuarios de la entidad financiera y demás compañeros, lo que a su vez, degrada su capacidad de entrega hacia los demás, a esto se suma la carga operativa que deben manejar para lograr el óptimo funcionamiento de la agencia. Esto concuerda con la literatura encontrada donde se incide en la pérdida de energía sobre todo psíquica, merma en los recursos emocionales para seguir lidiando con el trabajo, por consiguiente también su capacidad de entrega o apoyo hacia sus labores y demás pares. A nivel afectivo, el sentimiento es de no poder lograr dar más de sí mismos llegando a sentirse extremadamente consumidos.

Tales resultados coinciden con el estudio realizado por Delgado y Valverde (2015), quienes investigaron los factores predisposicionales de la presencia y desarrollo del Síndrome de Burnout en cajeros de la Zona Comercial#1 del Banco Nacional de Costa Rica, donde confirmaron que existen diversos factores que propician el síndrome, entre ellos, uno de los más recurrentes: la intensidad del contacto con clientes y usuarios de la entidad bancaria.

Por otro lado, también suele manifestarse conjuntamente sentimientos de frustración y tensión, asimismo, mostrar cansancio físico y emocional tanto al inicio como al final de la jornada de forma extenuante, viéndose limitados en asumir mayores requerimientos de su actividad profesional.

Del mismo modo, los Jefes de Servicios que se encuentran en niveles medios (26.7%) y bajos (28.3%), pueden presentar también una disminución en la implicación de su trabajo con la consiguiente baja de la productividad. En ese sentido, hay una mayor tendencia a la tensión psicológica y gradualmente problemas psicosomáticos, lo cual podría incrementar en el tiempo. Ante estos resultados, cabe resaltar que el Maslach Burnout Inventory, indica que una de las primeras claves del Síndrome de Burnout es justamente el incremento del agotamiento o cansancio emocional.

En cuanto a la dimensión despersonalización, los resultados indican que el 39.2%, es decir 47 Jefes de Servicios obtuvieron puntajes que los ubican en un nivel alto. Los colaboradores que se encuentran despersonalizados, son los que generalmente han desarrollado en el tiempo respuestas frías, indiferentes e inclusive hostiles con los usuarios de servicios, lo que implica poca sensibilidad ante los requerimientos o problemas que éstos puedan tener o demandar, no contribuyendo así con una de las metas que exige la organización que corresponde a la calidad en la atención de clientes, afectando también su desempeño y el incremento de reclamos por parte de los mismos.

Ante esto, Morales (2015), en su investigación sobre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en personal administrativo, corrobora que el SBO provoca que las personas experimenten mayor cansancio emocional y que muestren niveles altos de despersonalización. Por lo mismo, cabe indicar que la despersonalización suele relacionarse con la experiencia de agotamiento emocional, dimensión mencionada anteriormente (Golembiewski y otros, 1986 citados en Arias y Zegarra 2013).

Asimismo, de no tomarse en cuenta, los Jefes de Servicios que se ubican en un nivel medio (7.5%), pueden experimentar también un proceso de endurecimiento incluso desinterés y actitudes negativas sobre todo hacia los receptores de servicios; a diferencia de los que presenta niveles bajos (53.3%) en dicha dimensión, lo que impacta negativamente, como se mencionó antes, en la calidad de atención y en el cumplimiento de objetivos.

Finalmente, los resultados indican que el 9.2% que corresponde a 11 Jefes de Servicios, son los que obtuvieron puntuaciones bajas en la dimensión realización personal; es decir, que la minoría de Jefes de Servicios, tiende a autoevaluarse negativamente. Esto, según lo han detallado diversos autores, surge de modo especial cuando el colaborador trabaja directamente con personas. Dicha percepción negativa no solo corresponde a un ámbito personal de sentir que no se ejecuta la labor eficientemente, sino también a nivel laboral de no conseguir obtener mayores logros o avances profesionalmente percibiéndose ineficaces en el trabajo, declinando de esta manera su percepción de competencia en el puesto que realizan. Por el contrario, aquellos Jefes de Servicios que se encuentran en niveles altos de realización personal (57.5%) son los que mantienen una percepción adecuada de satisfacción en dicha dimensión. por cuanto sienten que están realizando una contribución eficaz en sus labores y para la entidad financiera.

En este sentido, la investigación elaborada por Fabris y Gálvez (2009), sobre el Síndrome de Burnout en el personal de la Caja Trujillo y la Caja Sipan en Chiclayo, sustentaron que la minoría del personal de ambas entidades financieras se ubica en un nivel bajo en la dimensión realización personal en el trabajo, mientras que la mayoría, presentan un nivel alto con un 58.1% (Caja Trujillo) y 54.5% (Caja Sipan), en dicha dimensión.

De lo expuesto, se tiene que casi la mitad de Jefes de Servicios se encuentran en un nivel alto en las dos primeras dimensiones (agotamiento emocional y despersonalización), sin embargo, en la última dimensión, sólo un sector reducido de Jefes de Servicios percibe una baja realización personal dentro de la entidad financiera, por ende, se tiene que el síndrome no corresponde a la mayoría. Es decir para este caso, los Jefes de Servicios, pueden encontrarse emocionalmente agotados como producto de la interacción constante con usuarios, con actitudes de despersonalización, sin embargo no necesariamente mantienen la percepción de no contribuir a la organización ni se sienten fracasados en sus cargos. Por consiguiente, lo detallado anteriormente, permite comprobar que hay presencia del Síndrome de Burnout en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, comprobando de esta manera la hipótesis general. Sin embargo, cabe recalcar que no se encuentra en niveles alarmantes pero sí con riesgo de incrementarse. Estos datos concuerdan con la investigación realizada por Chero y Díaz (2015), quienes confirmaron que había presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta – Chiclayo en grado medio. De este modo, también puede explicarse a partir de lo afirmado por García en 1991 (citado por Madrid, 2009), quien destacó que el Síndrome de Burnout es un problema característico del trabajo de los servicios humanos, es decir, de aquellas profesiones que tiene una relación continua de ayuda e interacción con sus clientes o receptores de servicios.

Asimismo, como parte de la investigación, se procedió a comparar las dimensiones del Síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en función a las variables demográficas sexo, edad, tenencia de hijos y antigüedad laboral en el puesto para dar respuesta a las hipótesis específicas 1, 2, 3 y 4.

1: El primer resultado obtenido, es que no existen diferencias significativas para las dimensiones del Síndrome de Burnout en función al sexo; es decir, que los puntajes de media de las dimensiones del Síndrome de Burnout, no difieren en gran proporción entre el grupo de varones y mujeres. En este caso, cualquiera de los dos grupos de Jefes de Servicios pueden presentar el mismo riesgo de verse afectados por Síndrome de Burnout en algún momento determinado. Esto se corrobora con lo referido por (Thomaé, Ayala, Sphan y Stortti, 2006), quienes indicaron que no existen estudios determinantes que favorezcan puntualmente más a un género que a otro.

2: Por el contrario, se encontró diferencias significativas entre las dimensiones del Síndrome de Burnout según la edad. Esto se debe a que los Jefes de Servicios que tienen menor edad pueden presentar una reducida noción o experiencia en el manejo de estrategias o de herramientas de atención al cliente y gestión de soluciones, centrándose muchas veces más en la emoción que en la acción, además, en primera instancia la motivación inicial por destacar en sus funciones generalmente es elevada pero al verse inmerso en situaciones estresantes permanentes el tiempo, estos factores va mermando dicho anhelo, por lo que pueden estar mayormente agotados, despersonalizados y percibir una baja realización personal. Respecto a este hallazgo, Atance y Manzano (citados en Ruiz, Pando, Aranda y Almeida, 2014) en sus estudios, encontraron asociaciones significativas entre personas de menos de 45 años con mayor presencia del síndrome, que los llevaron a concluir que a mayor edad menor presencia de Burnout.

3: También se encontró diferencias significativas entre las dimensiones del Síndrome de Burnout en función a la tenencia de hijos. En este caso, el agotamiento emocional y despersonalización se presenta con mayor intensidad en aquellos Jefes de Servicios que tienen hijos. Esto se debe a que posiblemente exista una mayor preocupación por el estado de los hijos, el poco tiempo del que disponen para compartir con ellos además del horario que abarca la mayor parte del día sumado al trabajo agotador que implica las funciones propias del puesto y el reducido descanso del que disponen. Sin embargo, no necesariamente estos colaboradores son los que se sienten menos realizados ya que dependiendo de cada individuo, el punto de vista sobre realización personal puede estar enfocado en la línea familiar y otro en lo profesional. Estos datos concuerdan con lo presentado por García y Herrero (2008), quienes concluyeron que los colaboradores que tienen de uno a más hijos, estaban más despersonalizados y agotados emocionalmente que el resto de colaboradores de la empresa.

4: Finalmente, también se encontró diferencias significativas entre las dimensiones del Síndrome de Burnout respecto a la antigüedad laboral en el puesto en donde los Jefes de Servicios que vienen laborando mayores años en el mismo cargo, son los que generalmente mantienen una visión negativa de no obtener mayores conocimientos o cambios en la posición, ya que permanentemente vienen realizando funciones monótonas. Además, teniendo en cuenta que la posición detallada es la última línea de ascenso directo dentro de la parte operativa en agencias, es más difícil migrar hacia otras posiciones, por lo mismo puede surgir un mayor cuestionamiento sobre su decisión inicial de tomar el puesto. Sin embargo, en este caso, como se mencionó anteriormente, solo una minoría tiende a percibir una menor realización personal en la entidad financiera.

Al respecto, los autores Ibáñez, López, Márquez, Sánchez, Alarcón y Vera (2012), precisaron que el tiempo en el cargo y sección muestran asociación significativa con las dimensiones del Síndrome de Burnout. Asimismo, Betancur et al. (2012) en su investigación, sostiene que los colaboradores tienden a desarrollar el Síndrome de Burnout mientras más tiempo permanecen laborando en la misma empresa.

5.4.1. Conclusiones

En base a los resultados obtenidos y la comprobación de hipótesis de la presente investigación se considera las siguientes conclusiones:

Los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, desarrollan una labor ardua y exigente para poder lograr diariamente el cumplimiento de sus metas y objetivos de atención de clientes, comerciales, operativos, de soporte, supervisión y de seguridad. Bajo este contexto, en la presente investigación se muestran los resultados de las dimensiones de la variable de estudio, evidenciándose la presencia del Síndrome de Burnout en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana. No obstante, se concluye que el Síndrome de Burnout en sus dimensiones no existe en niveles alarmantes, lo cual resulta ser positivo para la entidad financiera. Sin embargo, hay un sector que sí percibe sentimientos de descontento y desmotivación respecto a su labor y hacia sí mismos, además es inquietante cómo perciben la extinción de su fuerza o energía emocional y el considerable registro de sentimientos de frialdad y actitudes negativas para con los clientes o usuarios. Todo esto indica pensar que, a pesar de realizarse el estudio en Lima Metropolitana, podrían verse afectados también estos colaboradores a nivel de provincia.

- El puesto de Jefes de Servicios lo desempeñan tanto hombres como mujeres, sin embargo, no existen diferencias significativas en las tres dimensiones respecto a la variable sexo y tomando en cuenta las diversas investigaciones abordadas sobre el tema, no se ha encontrado estimaciones absolutas sobre cual grupo de sujetos sería más propenso o no de verse afectado por el síndrome; en ese sentido, se concluye que para esta investigación, no es determinante la variable sexo en relación al Síndrome de Burnout.

- Respecto al Síndrome de Burnout y la edad, en esta investigación los Jefes de Servicios que tienen mayor edad son los que posiblemente en el tiempo, han ido adquiriendo mejores herramientas o estrategias de afrontamiento para hacer frente a los indicadores principales del Síndrome de Burnout. Además de ello, la experiencia y otros factores internos como externos, juegan un rol importante ante el manejo y afrontamiento del estrés laboral presente en diversos ámbitos. Por tanto, se concluye que a mayor edad, menores probabilidades de riesgo ante el síndrome.

- Diversos estudios han demostrado que el tener hijos y demás familia no genera mayores perturbaciones en la persona respecto al trabajo. Sin embargo, en este caso, la tenencia de hijos parece ser un factor de vulnerabilidad en los Jefes de Servicios ante la presencia del Síndrome de Burnout. Se deduce que el tener hijos contribuye de alguna manera en el incremento del agotamiento emocional y la despersonalización, además de sentir menos realización personal; por lo mismo, se llegó a la conclusión que esto podría darse por la reducción del tiempo que disponen estos colaboradores para la recuperación natural del desgaste, ya que, en muchos casos utilizan aquel tiempo disponible para la atención de sus hijos, disminuyendo en muchos, los momentos propios para el descanso individual.

- Como última conclusión, la antigüedad de permanencia en el puesto, es un factor que deriva en el incremento de los niveles de agotamiento emocional y despersonalización, así mismo, en el aumento del sentimiento de baja realización personal. Tal como sustentan algunos autores, hay una tendencia a que este resultado se deba a una influencia directa de la misma rutina diaria del puesto, la atención diaria y reclamos de clientes, el permanecer por años realizando la misma labor o tal vez porque no se visualice algo nuevo por aprender o lograr una mayor superación.

5.4.2. Recomendaciones

- Se sugiere la evaluación específica del puesto de Jefe de Servicios para identificar que funciones estarían dentro de su ámbito de acción que pudieran estar generando frecuentes reprocesos que demandan mayor tiempo. Esto puede proporcionar a los directivos de la entidad financiera la herramienta básica para determinar si estos colaboradores cumplen todas sus funciones y responsabilidades, también si está realizando otras labores ajenas que no forman parte de lo establecido, que podría estar generando saturación en las agencias.

- Se recomienda proponer un programa de capacitación permanente sobre desarrollo de competencias y habilidades sobre temas relacionados a la función de cada colaborador, con la finalidad de enfatizar el compromiso (engagement), motivación, manejo de emociones, inteligencia emocional, asertividad, etc. Asimismo, tratar de propiciar en los jefes la interacción entre ellos, conocer los roles que desempeñan diferentes compañeros de su misma área en otras agencias y mantener la necesidad de conocer más sobre diferentes funciones, esto permitirá a los jefes sentirse motivados para aprender nuevas funciones y no encasillarse en un solo rol.

- Se sugiere descentralizar los diversos programas de bienestar brindados por la entidad financiera (nutrición, aeróbicos, ergonomía, etc.) al que solo tienen acceso los colaboradores de la sede principal, no así los Jefes de Servicios que laboran en agencias. Esto constituirá un valor agregado importante ya que permitirá programar un calendario de actividades a fin de motivar al personal en su día a día, sobre todo por la carga operativa que se acumula con la atención de clientes. Por ejemplo, técnicas de relajación dentro de las oficinas antes de empezar la jornada laboral, realización de torneos trimestrales o semestrales (competencias deportivas o alguna actividad recreativa entre los Jefes de Servicios de agencias) con el fin de mejorar la salud, compartir, fomentar la unión, el compañerismo y obtener un mejor clima laboral de ser el caso.

- Implementar un programa de sensibilización sobre el Estrés Laboral y Burnout para los Jefes de Servicios, a fin que conozcan los síntomas, causas, consecuencias y medidas preventivas del estrés. Se considera que es importante que los colaboradores, quienes se encuentran en contacto directo con clientes, estén informados sobre este tipo de factores que pueden impactar de manera negativa en la salud integral y en consecuencia afectar su productividad en el centro de labores.

- Se considera necesario y se recomienda que exista dentro del Departamento de Recursos Humanos el área de bienestar psicológico para los colaboradores, que preferiblemente esté conformado por psicólogos, coaches o facilitadores, a fin de que mediante asesorías personalizadas, el colaborador reciba consejería y apoyo psicológico sobre algún problema o dificultad que esté experimentando a nivel laboral y ver como se podría apoyar o respaldar conjuntamente con las áreas involucradas. Esta idea o recomendación no dista mucho de la realidad, ya que en otros sectores como el educativo, existe un departamento de bienestar emocional brindando un soporte psicoemocional a los estudiantes y padres de familia.

- Se considera necesario trabajar con los colaboradores que se encontraron emocionalmente agotados, despersonalizados y con baja realización personal ya que según los resultados obtenidos, se acepta que existe indicios del Síndrome de Burnout aunque no se encuentre en niveles alarmantes, sin embargo, no deja de ser importante y requiere de atención, de tal modo que no se permita que el Síndrome avance o permanezca latente.

- Asimismo, se recomienda replicar la investigación a nivel de provincias, ya que sería de mucha importancia para la entidad conocer el estado de los Jefes de Servicios fuera del Lima. Además de fomentar dicha investigación ejecutándolo en diferentes periodos de tiempo para saber si puede incrementar o no la presencia del Síndrome de Burnout.

Referencias bibliográficas

- Acosta, J. M. (2011). *Gestión del Estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. Barcelona, España: Profit Editorial.
- Acuña, S., & Bruschi, M. (2013). Tesis: Relación entre Síndrome de Burnout, Bienestar Psicológico y Estrategias de Afrontamiento. Argentina.
- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Ali González, L. F. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México: El Manual Moderno.
- Ali, L. (2015). En *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México, D.F: El manual moderno.
- Ali, L. F. (2010). *Psicología para el Docente: Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la profesión magisterial*. Guanajuato, México: Universidad de Guanajuato.
- Ali, L. F. (2011). *Burnout Profesional*. Guadalajara, México: Helénica S.A.
- Ali, L. F., & Kornhauser, S. (2010). *Burnout en el colectivo docente*. León-Guanajuato, México: Universidad EPCA.
- Alonso, E. (2014). El Síndrome de burnout en trabajo social. (*Tesis de pregrado*). Universidad de Valladolid. Valladolid, España.
- Alves, J. (2016). *El modelo «burnout»- engagement en enfermeros: El factor protector de la resiliencia*. Salamanca, España: Universidad de Salamanca.
- Amaya, N., & Chiquillo, J. (2015). Perfil Psicológico de Pacientes Clínicos con Síndrome de Burnout. 6(1), 157-163. Obtenido de <http://revistascientificas.cuc.edu.co/index.php/culturaeducacionysociedad/article/view/839>
- Aranda, C., Barraza, J., Romero, J., Quiñonez, L., Cenieros, A., Gonzáles, G., & Esparza, J. (2015). Síndrome de Burnout, Variables Sociodemográficas y Laborales en Médicos Especialistas del Hospital Valentín Gómez Farias, México. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 31(2), 245-254. Obtenido de <http://revistasojs.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/view/35/41>
- Aranda, C., Pando, M., & Salazar, J. (2015). Síndrome de burnout en trabajadores de diversas actividades económicas en México. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 8(2), 23-28.
- Aranda, C., Zarate, B., Pando, M., & Sahún, J. (2011). Síndrome de Burnout, Variables Sociodemográficas y Laborales en Médicos Especialistas del Hospital Valentín Gómez Farias, México. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 1(1), 13-17.

- Arias, W., & Zegarra, J. (2013). Clima Organizacional, Síndrome de Burnout y Afrontamiento en trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa. *Revista de Psicología, 15*(1), 13.
- Arquero, J., & Donoso, J. (2013). Docencia, investigación y burnout: el síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad. *Revista de Contabilidad – Spanish Accounting Review, 16*(2), 94-105.
- Atalaya Pisco, M. C. (2014). Clima Laboral y Síndrome de Burnout en personal de una empresa Agente de Aduanas. *Tesis para grado académico de Magister en Psicología*. Lima, Perú.
- Athié, C., Cardiel, L., Camacho, J., Mucientes, V., Terronez, A., Cabrera, N., . . . Sainos, C. (2016). Burnout en médicos internos de pregrado del Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga. *Investigación en Educación Médica, 5*(18), 102-107. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3497/349745408006.pdf>.
- Balbín, J. (03 de Setiembre de 2013). El secreto de la evolución de la banca peruana es escuchar mucho a todos los sectores. *Diario Gestión*. Obtenido de <http://gestion.pe/empresas/secreto-banca-escuchar-mucho-todos-sectores-2075202>
- Bayón, F. (2010). *Coaching hoy: Teoría general del coaching*. Madrid, España: Universitaria Ramón Areces.
- Benitez - Enns., S. (2012). *Mi Tesis en 100 Días: Una Guía Didáctica e instructiva para el Universitario exitoso*. EE.UU: Palilibrio.
- Betancur, A., Guzmán, C., Lema, C., Pérez, C., Pizarro, M., Salazar, S., . . . Vásquez, E. (2012). Síndrome de Burnout en trabajadores del sector salud. *Revista CES Salud Pública, 3*(2), 184-192. Recuperado de http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/viewFile/2131/1526.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* Barcelona, España: Paidós.
- Bustos, E. (s.f.). *¿Es posible evitar el estrés? Motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante*. Buenos Aires: Sb Editorial.
- Cáceres Paredes, C., & Tavera Palomino, M. (2013). Burnout y Condiciones Laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales. Perú.
- Carlín, M. (2014). *El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. Madrid, España: Wanceulen Editorial Deportiva, S.L.
- Castaño, C. (2012). Demandas del trabajo comercial y su relación con la Satisfacción, el Estrés y el Síndrome de Burnout en una institución financiera de la ciudad de Pereira. (*Tesis de posgrado*). Universidad de Manizales . Pereira, Colombia.
- Ccari, L. (2017). Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, Período 2016. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.

- Cebriá, A., Turconi, L., Bouchacourt, J., Medina, F., Riva, J., & Castromán, P. (2014). Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en residentes de anestesiología de Uruguay. *AnFaMed*, 1, 23-30. Obtenido de <http://www.anfamed.edu.uy/index.php/rev/article/view/67/44>
- Cegarra Sánchez, J. (2012). *La investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Chávez, P. J. (2015). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador Repositorio Digital*. Obtenido de repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/7637
- 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.
- Clemente, M. M. (2007). *Manual de Psicología Jurídica Laboral*. Madrid, España: Delta Publicaciones.
- Cortés, J. M. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad e Higiene del Trabajo*. Madrid, España: Tébar, S.L.
- Costa, L. (24 de 06 de 2015). Altos grados de burnout en residentes de anestesiología. *Diario El País*, pág. SN.
- 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.
- Cruz, R. (2014). Crecimiento Personal y Relaciones Positivas en profesionales de la salud: cuando la Inteligencia Emocional puede ser una ventaja (Tesis de pregrado). *Universidad de Jaén*. Jaén, España.
- Delgado, G., & Valverde, A. (2015). Factores predisposicionales 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.
- Díaz Ruíz, S. M. (2013). Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud. Chiclayo, Perú.
- Díez, L. (2015). Burnout enfermero: qué es y cómo prevenirlo (Tesis de pregrado). *Universidad de Cantabria*. Cantabria, España.
- Domínguez, E. (2015). Burnout, estrategias de afrontamiento y prevención en trabajadores sociales (Tesis de pregrado). *Universidad de la Rioja*. La Rioja, España. Recuperado de http://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000978.pdf.
- Echevarría Aráuz, H. N. (2013). Tesis: Síndrome de Burnout en maestros de educación primaria. Guatemala.

- Escudero, J., Ortiz, J., & Delfin, 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-Enríquez, Veracruz, México. Período de estudio 2012-2013. *Ciencia Administrativa*(2), 19-25.
- Fabris, B., & Gálvez, G. (2009). Síndrome de Burnout en el personal de la caja Trujillo y la caja Sipán de la ciudad de Chiclayo. (*Tesis de pregrado*). Universidad de Sipán. Chiclayo, Perú.
- Fajardo Zapata, Á. L. (16 de 03 de 2015). UNIMINUTO. 2(1). Obtenido de Sistema Nacional de Bibliotecas Rafael García-Herreros.: <http://biblioteca.uniminuto.edu/ojs/index.php/IYD/article/view/1070/1132>
- Fernández, M. (2002a). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana. *Revista Persona*(5), 27-66.
- Fernández, M. (2002b). *Realidad Psicosocial del Maestro de Primaria*. Lima, Perú: Fondo de Desarrollo Editorial de la Universidad de Lima.
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San Vicente (Alicante), España: Club Universitario.
- Flores, N., Jenaro, C., Cruz, M., Vega, V., & Pérez, M. (2013). Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en profesionales de servicios sanitarios. *Pensando Psicología*, 9(16), 7-21.
- Fuertes, J. C. (2004). *Mobbing!. Acoso laboral. Psicoterrorismo en el trabajo: de los conceptos teóricos a la realidad práctica*. Madrid, España: Arán Ediciones, S.L.
- Gálvez, M., Moreno, B., & Mingote, J. C. (2011). *El desgaste profesional del médico: Revisión y guía de buenas prácticas*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- García, A. (2015). Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores-región norte 2012. (*Tesis de pregrado*). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- García, J., & Herrero, S. (2008). Variables sociodemográficas y Síndrome de Burnout en una muestra multiocupacional del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología*, 26(3), 459-477.
- García-Rincón, C. (2010). Motivación en el trabajo. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=PDFkBAQAQBAJ&pg=PA21&dq=%22agotamiento+emocional+es%22&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj0_5CIpODRAhXK6yYKHxJDRIQ6AEITTAJ#v=onepage&q=%22agotamiento%20emocional%20es%22&f=false.
- Gil, M. Á. (2014). *Cómo dejar de estar quemado*. Pamplona, España: Leer-e.
- Gil-Monte, P. (25 de Julio de 2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5), 2. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Gil

Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000.pdf

- Gisbert Peralta, M. G., Fortuño, M. L., & Molero Monsonís, M. (04 de 2015). Principios éticos frente al burnout en el área quirúrgica un reto para la excelencia asistencial. *Revista de la Asociación Española de Enfermería Quirúrgica*(37), 13-20.
- Gómez, C., Fernández, A., Lago, M. I., Vidal, R. A., & Soto, J. (2015). *Análisis del estrés laboral (Burnout) del profesorado del ámbito sanitario de Formación Profesional del Ayuntamiento de Santiago de Compostela*. Estados Unidos: Lulú Press, Inc.
- González García, M. J. (2012). Manejo del estrés. Málaga: INNOVACIÓN Y CUALIFICACIÓN, S.L.
- González, J. C., & Pérez, R. (2011). *Formación y orientación Laboral*. Madrid, España: Editorial Paraninfo.
- González, M., Lacasta, M. A., & Ordóñez, A. (2008). *El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología*. Madrid, España: Médica Panamericana.
- Granado, L. (2015). Síndrome de burnout y estrés laboral de los profesionales de enfermería debido a la crisis económica y recortes en sanidad (Tesis de pregrado). *Universidad de Valladolid*. Valladolid, España.
- Grisales, H., Muñoz, Y., Osorio, D., & Robles, E. (2014). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué, Colombia, 2014. *Enfermería Global*(41), 244-257. Recuperado de <http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/212851/188521>.
- Gustems, J. (2014). *Arte y bienestar. Investigación aplicada*. Barcelona, España: Edicions Universitat Barcelona.
- Gutiérrez, M. (2014). Una mirada anticipada a la aparición del burnout en los estudiantes de trabajo social (tesis de posgrado). *Universidad Militar Nueva Granada*. Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/12909>
- Hartley, M. (2002). *Controla tu estrés*. Barcelona, España: Hispano Europea S.A.
- Hernández, J., Granada, P., & Carmona, J. (2011). Posibles indicadores del síndrome de burnout , en 18 operarios de una distribuidora de GLP de la ciudad de Armenia. *Negotium*(20), 22-37. Recuperado de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/20/art2.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6a.ed.)*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hidalgo, M. (2016). Síndrome de desgaste profesional. *Pediatría Integral*, XX(1), 1-65.
- Historia de la Banca en el Perú. (24 de Setiembre de 2015). *Banca & Finanzas*. Obtenido de <https://revistabancayfinanzas.wordpress.com/2015/09/24/historia-de-la-banca-en-el-peru/>

- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación*. Caracas, Venezuela: Fundación Sypal: Caracas.
- Ibáñez, J., López, J., Márquez, A., Sánchez, N., Flóres-Alarcón, L., & Vera, A. (2012). Variables sociodemográficas relacionadas al Síndrome de Burnout en docentes de colegios distritales. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 6(2), 103-116.
- Leiva Roca, Y. (25 de 04 de 2014). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. *Diario La República*, pág. SN.
- LLaneza, J. (2008). *Ergonomía y Psicosociología aplicada. Manual para la formación del especialista*. Valladolid, España: Lex Nova.
- Llorent, V., & Ruiz-Calzado, I. (2016). El Burnout y las variables sociodemográficas en los profesionales de la educación que trabajan con personas con discapacidad en Córdoba (España). *Ciencia & Salúde Coletiva*, 21(10), 3287-3295. doi: 10.1590/1413-812320152110.00732015.
- Loayza, E., & Peña, A. (2013). Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos. *Actualidad Contable FACES*(26), 27-44. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/257/25728399003/>.
- López, A., Sáez, D., García, M., López, A., & Hernández, L. (2015). Estudio sobre las relaciones del síndrome de burnout con algunos factores psicosociales. *REIDOCREA*, 4, 94-99.
- López, B. (11 de 04 de 2016). Ocupa México el 1er lugar en estrés laboral a nivel mundial. *Periódico OMNIA*, pág. SN.
- López, F. J., & Expósito, A. (2016). *Ciencia de la administración y sanidad*. Madrid, España: ACCI ediciones (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana).
- Luelmo, M. (2012). La responsabilidad social corporativa en el ámbito del Derecho laboral. Un instrumento económico-jurídico para un humanismo del siglo XXI. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=4T2a9tgyJ_cC&dq=%22agotamiento+emocional+es%22&source=gbs_navlinks_s.
- Madrid, M. (2009). Clima Laboral y Síndrome de Burnout en docentes de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle y de un colegio público de Lima 2008. (*Tesis doctoral*). *Universidad Nacional Federico Villarreal*. Lima, Perú.
- Mancinelli, A. (2016). Síndrome de Burnout en Agentes de Call Centers. (*Tesis de pregrado*). *Universidad Empresarial Siglo 21*. Córdoba, Argentina.
- Manzanares, E., Merino, C., & Fernández, M. (2016). Estructura interna del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de sacerdotes y religiosas católicas peruanos. *Revista Latinoamericana de Psicología de la Salud y Social*, 7(2), 199. doi: 10.22199/S07187475.2016.0002.00005.
- Márquez, M., & González, R. (2013). *El sobreentrenamiento desde una perspectiva psicológica*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

- Marrero, M., & Grau, J. (2005). Síndrome de Burnout en médicos que trabajan en unidades de cuidados intensivos neonatales. *Psicología y Salud*, 15(001), 28. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/291/29115103.pdf>
- Martínez Fonseca, J. (11 de 05 de 2016). *Periódico Acta Sanitaria*. Obtenido de <http://www.actasanitaria.com/el-sindrome-del-trabajador-quemado-crece-entre-los-medicos-europeos-sin-ser-estudiado/>
- Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, XIII(112), 42-80. doi: <http://dx.doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>.
- Martínez, J. P., Méndez, I., Secanilla, E., Benavente, A., & García Sevilla, J. (2014). Burnout en cuidadores profesionales y calidad de vida en residentes de centros institucionalizados. 4. Barcelona, España.
- Martínez, J., Méndez, I., & García-Sevilla, J. (2015). Burnout y empatía en cuidadores profesionales de personas mayores. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 5(3), 325-333. Recuperado de <http://formacionasunivep.com/ejihpe/index.php/journal/article/view/135/112>.
- Mas Ruíz, F. J. (2012). *Temas de investigación comercial (6ª edición)*. San Vicente (Alicante): Editorial Club Universitario.
- Maslach, C. (Julio de 2014). Entrevista con Christina Maslach: Reflexiones sobre el Síndrome de Burnout. *Liberabit*, 20(2), 199-208.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1997). Inventario Burnout de Maslach MBI. 20, 22. Madrid, España: TEA Ediciones.
- McGonigal, K. (2016). *Estrés: El lado bueno*. D.F., México: Oceano de México.
- Medina, G., & García, F. (2002). Burnout, Locus de control y deportistas de alto rendimiento. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 2(2), 31.
- Melgosa, J. (1994). *Sin estrés*. Madrid, España: Safeliz.
- Meljem Moctezuma, J. (2014). día Mundial de la Seguridad y la Salud en el trabajo: Síndrome de "Burnout". *CONAMED*, 19(2), 51.
- Mendez Garcia, L. M. (10 de 09 de 2015). *Redices*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional CES: <http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/handle/10946/3835>
- Méndez, L. (10 de Setiembre de 2015). *Prevención del síndrome de burnout en profesores de odontología: una revisión de tema*. Repositorio Digital Institucional CES. Obtenido de <http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/handle/10946/3835>
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (2012). Las posibilidades de la voz del alumnado para el cambio y la mejora educativa. *Revista de Educación*(359), 263. Obtenido de http://sede.educacion.gob.es/publiventa/download.action?f_codigo_agc=15327

- Molina, L., Gallego, Y., & Henao, N. (2016). Factores psicosociales, 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.
- Mommens-Valenduc, P. (2016). *Aprende a prevenir el burnout: Las claves para evitar el síndrome de desgaste profesional*. (L. Bernal Martín, Trad.) Francia: 50Minutos.es.
- Morales, D. (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.
- Napione, M. E. (2011). *¿Cuándo se quema el profesorado de Secundaria?* Madrid, España: Díaz de Santos S.A.
- Navarro, E. (2015). Prevalencia del síndrome de estar quemado en el trabajo (Burnout) y su relación con los factores psicosociales de riesgo en el trabajo, el capital psicológico y la salud en una muestra de personal sanitario en un centro privado de la Región de Murcia. España.
- Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales UGT. (2006). *Guía Sobre el Síndrome de Quemado (Burnout)*. Madrid, España.
- Ojeda, G. (2016). Modelo causal social cognitivo de Burnout en profesionales de la salud de Lima Metropolitana. (*Tesis de postgrado*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, 8(1-2), 16. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf.
- Organización Mundial de la Salud. (2004). La organización del trabajo y el estrés. (3). Obtenido de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Orlandini, A. (2012). *El estrés. Qué es y como evitarlo*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Ortega, A. (2014). *Inteligencia Directiva: Aplicaciones prácticas en la función de dirección organizacional*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Panizo, D. (2015). Relación entre Personalidad Tipo A y Síndrome de Burnout en trabajadores de mando operario de una empresa privada de Lima. (*Tesis de pregrado*). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú.
- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*(29), 445-455. Recuperado de http://ac.els-cdn.com/S0123592314000813/1-s2.0-S0123592314000813-main.pdf?_tid=c4af0a7e-e2ab-11e6-9ece-00000aacb35e&acdnat=1485313984_1f6ec59eb22a9be32b1aad1f0b4f44bd.

- Paula, I. (2007). *¡No puedo más! Intervención cognitivo-conductual ante sintomatología depresiva en docentes*. Madrid, España: Gráficas Muriel, S.A.
- Peiró, J. M. (2011). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Valencia, España: Universidad de Valencia.
- Pérez, M. N., & Martínez, M. S. (2012). Efecto del sistema de enseñanza en el rendimiento académico, burnout experimentado y estrés académico. *40*. Asturias, España.
- Perú: ¿A qué se debe la crisis económica? (3 de Diciembre de 2015). *Diario Los Andes*.
Obtenido de
<http://www.losandes.com.pe/Economia/20151203/93168.html#comentarios>
- Pizarro, J., Raya, J., Castellanos, S., & Ordóñez, N. (2014). La personalidad eficaz como factor protector frente al burnout. *Revista Iberoamericanade educación(66)*, 143-158.
- Quezada, V. L., Mejía, E. A., Barrera, M. I., Guzmán, R. M., & Solano, G. (2013). Estrés y Salud mental. Estrategias para el manejo integral del estrés. *Educación y Salud Boletín científico de Ciencias de la Salud del ICESA, 4(7)*.
- Quirós, S. (2013). Bournout y Afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto. (*Tesis de pregrado*). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Real Academia Española. (2016). Diccionario de la Real Academia Española [versión electrónica]. Madrid, España: Diccionario de la Real Academia Española,
<http://www.rae.es/>.
- Reyes, K., & Gonzales-Celis, A. L. (2016). *Escritos de Psicología*. Obtenido de
http://www.escritosdepsicologia.es/descargas/revistas/vol9num1/vol9num1_2.pdf
- 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.
- Rodríguez, I. (2015). Síndrome Burnout en el personal de enfermería en el servicio de urgencias hospitalarias (Tesis de pregrado). *Universidad de Valladolid*. Valladolid, España.
- Ruiz, D., Pando, M., Aranda, C., & Almeida, C. (2014). Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas. *Ciencia y Trabajo, 16(50)*, 116-120.
- Sánchez, D. (01 de Abril de 2012). Burnout y prevención de riesgos laborales, seguridad y salud. *Educació i Cultura*. Obtenido de
<http://www.raco.cat/index.php/EducacioCultura/article/viewFile/264982/352607>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta ed.). Lima, Perú: Business Support Anneth SRL.
- Sánchez, I. (2016). Estudio bibliométrico descriptivo sobre aspectos psicológicos del lesionado medular. (*Tesis doctoral*). Universidad Católica de Murcia. Murcia,

- España. Obtenido de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/2120/Tesis.pdf?sequence=1>
- Sánchez, M. (15 de 04 de 2014). El Síndrome del 'Trabajador Quemado': una enfermedad silenciosa en las empresas. *Diario Gestión*, pág. SN.
- Simeon, D. (2016). *MSD Manual*. Obtenido de Merck Sharp & Dohme Corp.: <https://www.msdmanuals.com/es/hogar/trastornos-de-la-salud-mental/trastornos-disociativos/trastorno-de-despersonalizaci%C3%B3n>
- Sousa Carvalheira, G. A. (2015). Motivação prosocial, condições de trabalho e autoeficácia, como variáveis preditoras do Burnout. España.
- Suriá Martínez, R. (2012). *Gúia de Recursos Prácticos de Psicología Social*. Alicante, España: Club Universitario.
- Thomaé, M. N., Ayala, E. A., Sphan, M. S., & Stortti, M. A. (2006). Etiología y Prevención del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Salud. *Revista de Posgrado de la 18 a Via Cátedra de Medicina*(153), 19. Obtenido de http://med.unne.edu.ar/revista/revista153/5_153.htm
- Tomaschewski-Barlem, J. G., Lerch Lunardi, V., Lerch Lunardi, G., Devos Barlem, E. L., Silva da Silveira, R., & Silveira Vidal, D. a. (12 de 2014). Síndrome de Burnout entre estudiantes de pregrado en enfermería de una universidad pública. *Latino-Americana de Enfermagem*, 22(6).
- Topping, W. (2011). *Afrontar el estrés con éxito*. (P. Arce, Trad.) Barcelona, España: Visión 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.
- Velásquez, A. (2014). Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en enfermeras de la microred SJM-VMT(Tesis de pregrado).Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú.
- Vera, J. (2014). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de la gerencia de la Rall, en el Hospital Victor Lazarte Echegaray-ESSALUD. Año 2014 (Tesis de pregrado). *Universidad Nacional de Trujillo*. Trujillo, Perú.
- Villa Luyo, S. P. (2014). Factores de riesgo en el síndrome de burnout en enfermeras en el servicio de oncología-clínica San Pablo. Perú.
- Villavicencio Castro, J. (2016). Asociación entre la depresión y el síndrome de Burnout en médicos residentes e internos de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el año 2015. Perú.
- Zapata, S. (2012). *El Síndrome de Burnout y los Trabajadores Sociales Municipales. Un acercamiento*. Iquique: Ediciones Campvs Universidad Arturo Prat.

ANEXO 1
FICHA DEMOGRÁFICA

Sexo	Edad	Tenencia de hijos	Antigüedad Laboral en el puesto
() M	() Hasta 45 años	() Con hijos	() Hasta 6 años
() F	() 46 años a más	() Sin hijos	() 7 años a más

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Instrucciones:

A continuación, se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca	0
Alguna vez al año o menos	1
Una vez al mes o menos	2
Algunas veces al mes	3
Una vez por semana	4
Algunas veces por semana	5
Todos los días	6

ITEMS	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento cansado al final de la jornada.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	0	1	2	3	4	5	6
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	0	1	2	3	4	5	6
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	0	1	2	3	4	5	6
8. Me siento quemado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.	0	1	2	3	4	5	6
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	0	1	2	3	4	5	6
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12. Me siento muy activo.	0	1	2	3	4	5	6

ITEMS	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
13. Me siento frustrado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Creo que estoy trabajando demasiado.	0	1	2	3	4	5	6
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	0	1	2	3	4	5	6
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	0	1	2	3	4	5	6
20. Me siento acabado.	0	1	2	3	4	5	6
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	0	1	2	3	4	5	6
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

ANEXO 2

Base de Recolección de Datos - MBI

Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
JS.1	5	5	5	2	1	3	4	4	3	2	3	1	4	5	3	3	2	3	2	4	3	3
JS.2	3	4	5	2	1	5	3	4	2	2	2	2	3	3	3	5	3	2	3	1	3	2
JS.3	1	2	2	5	0	2	5	1	4	0	0	5	1	1	0	1	4	5	5	0	5	0
JS.4	4	4	4	2	0	5	3	4	3	3	2	3	4	5	2	3	2	4	2	1	4	2
JS.5	1	4	6	3	1	2	4	4	4	6	6	3	4	5	2	4	3	4	3	0	3	0
JS.6	3	4	4	2	0	3	4	4	3	5	2	2	3	6	2	4	3	2	2	1	2	2
JS.7	3	3	5	2	1	2	3	3	2	3	3	2	4	5	3	3	3	2	2	1	4	2
JS.8	3	6	3	3	2	5	4	3	3	2	3	2	3	5	2	3	3	5	3	1	5	1
JS.9	3	3	3	3	0	4	5	3	3	1	1	3	2	3	1	3	4	5	5	2	4	1
JS.10	4	3	3	5	0	3	5	3	3	1	1	5	3	3	1	2	5	5	3	0	5	0
JS.11	5	4	4	3	2	2	4	4	4	2	1	2	4	6	4	4	3	2	4	1	5	1
JS.12	2	2	2	5	0	3	4	2	4	1	1	5	3	2	1	3	4	3	5	2	5	2
JS.13	4	3	3	3	0	5	5	4	3	0	0	4	4	3	1	4	4	3	3	0	4	2
JS.14	4	5	5	4	0	3	3	5	3	1	2	3	3	3	1	3	3	5	4	1	5	1
JS.15	2	3	1	4	0	1	5	3	4	1	0	4	1	1	1	1	5	4	5	0	5	0
JS.16	4	3	3	5	1	4	5	3	3	1	1	5	2	3	1	2	4	5	3	0	5	1
JS.17	3	6	2	3	1	4	4	4	5	2	5	2	5	4	1	4	3	4	3	1	4	1
JS.18	2	2	2	4	0	2	4	2	4	0	0	4	2	2	0	2	5	5	4	0	5	0
JS.19	2	3	1	4	0	2	5	3	5	0	1	5	0	3	0	1	4	6	3	0	3	0
JS.20	5	6	6	3	2	3	4	5	4	2	4	3	4	6	1	3	3	4	1	0	4	1
JS.21	4	3	3	5	0	3	4	2	4	1	0	3	2	3	0	3	4	5	4	0	5	1
JS.22	5	5	5	4	0	3	5	5	3	1	1	3	5	1	2	2	3	3	3	4	4	3
JS.23	3	4	5	2	1	5	3	4	3	2	2	2	3	3	3	5	2	3	2	1	3	2
JS.24	2	6	4	4	1	3	3	3	3	1	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	4	2
JS.25	3	3	3	4	1	2	5	1	5	0	0	5	1	1	0	3	4	4	3	1	5	1
JS.26	3	6	4	4	1	5	5	3	3	2	4	2	1	3	2	2	3	4	4	0	5	1
JS.27	2	2	2	4	1	3	5	1	5	1	1	4	3	2	0	2	4	5	3	1	5	1
JS.28	1	1	1	3	0	0	5	1	4	0	0	5	3	0	1	0	5	5	4	0	5	1
JS.29	5	6	5	4	1	6	4	5	4	2	3	1	0	4	3	1	4	2	2	1	5	1
JS.30	4	6	5	4	1	5	5	4	3	2	3	2	6	3	3	3	5	3	3	0	5	1
JS.31	5	6	4	5	1	5	4	5	3	2	3	2	0	2	2	4	4	5	3	1	4	2
JS.32	4	6	4	4	1	5	5	5	3	2	3	2	3	5	3	5	5	4	4	0	3	1
JS.33	4	6	6	4	1	5	5	6	3	2	3	1	6	6	3	3	4	5	3	0	4	1
JS.34	2	3	3	3	1	2	4	3	3	1	1	5	2	3	1	2	5	5	4	0	5	0
JS.35	4	6	5	5	1	6	5	5	3	2	4	2	0	5	2	0	3	4	3	0	5	1
JS.36	3	6	2	3	1	4	4	4	3	2	5	2	5	4	1	4	3	5	3	1	5	1
JS.37	2	2	2	4	1	3	5	2	4	1	1	4	3	2	0	2	4	5	4	1	4	1

JS.38	1	3	1	4	1	1	5	1	6	1	1	5	2	2	0	2	6	5	4	0	5	0
JS.39	5	5	5	3	0	2	5	5	5	0	0	5	1	3	0	0	4	5	3	0	6	2
JS.40	5	6	6	3	2	3	4	5	4	2	4	3	4	6	1	3	3	3	2	0	4	1
JS.41	1	4	6	3	1	2	4	4	4	6	6	3	4	5	2	4	4	3	3	0	3	0
JS.42	2	3	3	5	0	3	6	3	5	1	2	5	1	1	1	3	5	6	4	0	5	0
JS.43	4	4	4	4	1	3	5	3	3	1	2	4	3	3	1	3	4	5	2	2	4	2
JS.44	4	3	3	4	1	3	5	3	4	2	1	3	1	3	0	2	4	5	3	2	5	0
JS.45	2	4	3	4	1	2	5	1	4	0	0	5	2	2	1	2	5	4	3	0	5	2
JS.46	4	6	4	4	1	5	5	5	3	2	3	2	3	5	3	5	5	4	4	0	3	1
JS.47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	5	4	0	3	2
JS.48	3	3	3	3	1	2	5	1	5	1	1	5	2	2	1	2	5	5	3	0	6	0
JS.49	4	3	3	4	0	2	5	1	4	1	1	5	2	1	1	2	4	3	4	1	4	2
JS.50	4	3	3	4	0	3	5	3	5	0	0	5	0	0	0	3	5	6	4	3	6	0
JS.51	3	3	4	5	1	0	5	3	5	1	1	6	0	3	0	1	5	5	4	1	5	0
JS.52	3	3	3	3	1	2	5	1	4	1	1	5	2	2	1	2	4	5	4	0	5	1
JS.53	3	6	2	4	1	3	4	4	4	2	3	2	4	5	3	2	4	4	2	1	4	1
JS.54	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	1	5	3	3	5	5	4	0	3	3
JS.55	2	2	2	5	0	2	5	2	5	1	1	4	2	2	1	3	4	4	4	1	5	1
JS.56	3	3	4	5	1	0	6	3	5	0	1	6	0	3	0	1	5	5	4	1	6	0
JS.57	3	3	3	5	0	2	6	1	5	0	0	5	2	2	1	2	5	5	4	0	5	1
JS.58	4	3	3	4	0	3	5	3	3	1	1	4	3	3	1	2	5	4	3	0	5	0
JS.59	4	4	4	4	0	3	5	3	4	1	1	5	1	0	0	3	4	5	4	3	5	1
JS.60	2	3	2	5	0	3	6	1	5	1	1	5	2	2	0	2	5	5	4	0	5	0
JS.61	3	3	3	4	0	3	5	3	4	1	1	4	3	3	1	3	5	4	3	0	4	0
JS.62	2	2	2	5	0	2	6	3	5	3	1	5	2	3	1	1	4	5	4	0	5	0
JS.63	2	3	1	4	0	3	5	3	4	1	1	3	1	1	0	3	4	5	3	1	5	1
JS.64	4	4	4	3	0	3	5	3	4	1	1	4	3	3	1	5	3	4	3	1	4	2
JS.65	4	4	4	4	1	3	5	3	6	1	1	5	0	3	1	3	5	5	4	1	5	1
JS.66	5	6	5	3	1	6	4	5	3	2	3	3	0	4	3	1	4	2	3	1	4	1
JS.67	5	5	4	4	0	0	4	3	4	0	1	5	0	4	1	3	5	4	3	1	5	0
JS.68	3	3	3	4	0	2	5	1	4	1	1	5	2	1	1	2	4	5	3	1	6	2
JS.69	5	5	5	3	3	6	4	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	2	3	3	4	3
JS.70	2	3	3	5	1	0	6	3	5	3	1	6	0	3	0	1	5	5	4	1	5	0
JS.71	3	3	3	4	1	2	4	3	3	1	1	4	3	3	1	3	4	5	2	1	4	1
JS.72	5	5	5	3	1	3	3	4	3	2	3	1	4	5	3	3	3	2	2	4	3	3
JS.73	2	3	1	4	0	2	5	3	5	0	1	5	0	3	2	0	2	5	4	3	5	1
JS.74	5	6	5	4	2	5	4	5	4	2	3	2	5	5	3	5	3	3	2	0	4	2
JS.75	5	1	5	4	0	2	5	3	4	1	1	3	2	3	3	0	4	3	4	0	5	0
JS.76	3	3	1	4	0	2	5	1	4	0	0	5	1	1	0	3	2	6	4	0	5	1
JS.77	3	5	3	4	1	1	5	3	5	1	1	5	2	5	1	3	4	5	2	1	4	1
JS.78	2	2	2	4	0	1	5	1	4	0	0	5	1	1	1	2	4	5	4	0	5	0
JS.79	1	3	2	4	1	2	5	2	4	4	3	5	2	2	3	2	3	4	3	1	4	1

JS.80	3	3	3	3	1	3	4	2	4	0	0	5	2	2	1	3	3	5	3	1	5	2
JS.81	3	6	3	3	2	5	4	3	4	2	3	2	3	5	2	3	4	4	3	1	4	1
JS.82	2	2	2	4	0	2	5	2	4	0	0	5	1	2	1	3	4	5	3	0	5	1
JS.83	2	2	1	4	0	2	5	2	4	1	1	5	1	2	0	1	4	5	3	1	5	1
JS.84	1	1	0	5	0	0	2	0	5	5	0	5	0	1	0	0	4	4	3	0	4	0
JS.85	5	6	5	3	1	4	4	3	4	1	3	3	2	2	3	2	4	4	3	1	3	2
JS.86	1	1	1	5	0	1	6	2	4	0	0	5	0	2	1	3	5	5	4	0	5	1
JS.87	2	3	3	3	1	2	4	3	3	1	1	5	2	3	1	2	5	5	4	0	5	0
JS.88	4	6	4	4	1	4	5	4	3	2	4	3	2	4	3	5	4	3	3	0	3	0
JS.89	4	5	4	4	1	5	5	3	4	1	1	4	3	3	1	3	4	3	3	2	4	3
JS.90	3	2	1	5	0	0	5	1	5	0	0	6	0	5	0	0	5	5	4	0	5	0
JS.91	3	3	3	4	1	3	5	3	4	1	1	4	2	5	1	2	5	3	4	1	3	2
JS.92	5	6	6	4	1	6	5	5	4	2	5	2	5	5	2	4	3	4	2	1	4	1
JS.93	3	4	4	4	1	3	5	3	5	1	1	4	2	5	1	3	5	4	3	2	5	2
JS.94	4	6	5	4	2	6	5	5	5	2	3	2	3	5	3	1	2	4	2	1	4	1
JS.95	4	3	4	4	0	3	5	3	5	1	2	3	3	2	1	3	5	3	3	0	5	0
JS.96	2	2	2	4	0	3	5	2	4	0	0	5	1	3	1	3	6	4	4	1	5	2
JS.97	5	5	5	3	1	4	4	4	5	5	6	4	6	3	3	6	3	2	3	0	4	0
JS.98	4	6	5	4	2	5	5	5	4	2	3	2	2	5	3	0	3	3	2	0	4	0
JS.99	3	3	3	4	0	3	5	2	4	0	1	5	2	3	1	2	4	5	4	0	5	0
JS.100	3	3	3	4	0	2	6	3	4	0	1	5	2	3	1	3	4	5	4	1	4	1
JS.101	3	6	2	3	1	3	4	4	3	2	3	2	4	5	3	2	4	5	3	1	4	1
JS.102	1	6	5	3	2	5	5	4	4	2	3	3	2	3	3	5	3	4	3	0	3	0
JS.103	5	4	5	4	0	2	4	3	3	1	1	3	2	5	5	4	4	3	3	1	3	0
JS.104	3	6	4	4	2	3	4	3	5	2	3	3	5	5	2	5	4	3	2	1	3	1
JS.105	2	2	1	4	0	2	5	2	4	0	0	5	1	2	0	1	5	4	4	0	5	0
JS.106	1	1	1	5	0	0	6	3	4	3	1	5	2	3	0	1	6	4	4	1	6	0
JS.107	3	3	4	6	1	0	6	1	5	0	0	6	0	1	6	0	5	5	4	1	5	0
JS.108	3	3	2	4	1	2	5	2	4	2	2	5	1	2	0	2	4	5	4	0	4	0
JS.109	3	3	3	3	0	3	4	3	5	1	1	4	2	5	0	3	5	4	4	2	3	2
JS.110	5	6	6	3	2	6	4	5	4	2	3	1	4	5	3	4	3	4	2	1	5	2
JS.111	4	4	4	3	0	3	5	2	5	2	2	6	1	1	0	3	6	5	3	0	5	1
JS.112	5	5	5	3	5	6	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	2	3	3	3
JS.113	3	6	4	4	1	3	4	3	4	2	5	3	2	5	2	3	4	3	2	0	4	0
JS.114	3	6	5	3	2	4	4	4	5	2	3	2	3	5	2	5	4	5	3	1	2	1
JS.115	2	5	5	3	1	4	4	4	4	2	2	3	3	5	1	5	4	3	1	1	4	2
JS.116	1	5	3	5	0	6	6	2	5	0	0	5	0	5	3	3	5	3	4	0	5	0
JS.117	2	3	3	4	0	3	5	3	5	1	1	4	3	4	1	3	4	3	3	2	4	0
JS.118	5	6	6	3	2	6	5	5	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	1	4	2
JS.119	3	3	2	5	0	2	5	2	4	1	1	5	1	2	0	1	4	5	3	0	4	0
JS.120	5	6	5	3	2	5	6	5	3	2	3	2	5	5	3	5	3	3	2	0	4	2

ANEXO 3

Extracto de la entrevista con Christina Maslach: Reflexiones sobre el Síndrome de Burnout

Arturo Juárez García*

Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México.

Universidad de San Martín de Porres, Perú.

Dic. 2014

AJ: Buenos días Cristina, muchas gracias por estar aquí con sus amigos en México. La primera pregunta es: ¿Qué es el *burnout* y cuál sería su diferencia con otros efectos psicológicos provocados por el trabajo/empleo?

Maslach: “Lo que definimos como *burnout* es un síndrome psicológico de ciertas experiencias interrelacionadas: primero es el agotamiento, como una respuesta al estrés. Pero además, en segundo lugar, es también un cambio, un cambio negativo sobre cómo se siente uno con el trabajo y las demás personas, cuando hablamos de ellas con indiferencia¹ (*cinismo*), y tercero; cuando las personas se empiezan a sentir negativas sobre sí mismas, sobre su competencia, su capacidad, sus deseos y su motivación para trabajar. Así que juntando todo esto, el burnout es cuando comienza a sucederle a las personas. Lo que entendemos es que es un tipo de respuesta mediadora entre los diferentes tipos de estresores en el ambiente y diferentes consecuencias; y además qué tan bien enfrentan las personas los elementos estresantes, cómo los cambian, cómo los enfrentan y pueden modificar, y cuánto les afectan de manera negativa. Esencialmente los elementos estresantes afectan a los individuos, a su ambiente, y la manera en la cual comprenden y enfrentan todo eso, y tienen un efecto tanto personal como social. Así que creo que lo importante del burnout es que no lo podemos ver de una manera simple y unidimensional”.

AJ: ¿Podría considerarse el burnout una enfermedad?

Maslach: “Tengo sentimientos encontrados sobre eso porque creo que el modelo enfermedad trae consigo otro tipo de suposiciones y aún no estoy segura hasta que tengamos evidencia de que eso es correcto. Así que yo tendría cuidado, quiero decir ¿es este un cambio en el

bienestar y el funcionamiento de las personas? sin duda sí lo es. Pero el modelo enfermedad lo hace ver como un problema más, como un problema individual y entonces tenemos que darte tratamiento a ti, ya sabes, darte algo y después nos metemos en todo tipo de aspectos médicos (...) lo que estamos aprendiendo sobre el burnout es que no solamente afecta a las personas, afecta el ambiente en el cual trabajan y esa intersección negativa implica que no hay ajuste entre el medio ambiente y la persona. Así que en cierta forma yo abogo por algo más como un modelo de salud pública y no un modelo de enfermedad (...) con el modelo de salud pública estamos observando la situación en general y dices «¿cuáles son los factores que estarán sucediendo en el ambiente que todos se están enfermando (...) yo por mi parte no quiero perder de vista el ambiente en el cual trabajan las personas, porque creo, por lo que observo, que hay un gran impacto no solamente en el ambiente, no solamente en la persona, realmente es ambos; y tenemos que entender a las personas pero no podemos perder de vista de en dónde están trabajando».

AJ: Otra pregunta frecuente que se hacen muchas las personas es: ¿Qué sucede con la parte epistemológica? ¿Existe una teoría que respalde al fenómeno del síndrome de burnout?

Maslach: “No creo que haya alguna, y creo que seguimos trabajando eso. El burnout se desarrolló en un modelo más tradicional que teórico donde ves teorías actuales y hablamos de él de arriba abajo (...) empezamos hablando y entrevistando personas y conociendo algunos de sus problemas.

En muchos casos no tenían la palabra para describirlo, no tenían la palabra *burnout* y aunque, refiriéndome a mi propia investigación, me encontré con esto por casualidad. Nunca había oído sobre el burnout no sabía de esto (...) pues bien pensé, «¿Por qué no vamos a hablar con las personas que podrían estar experimentando este tipo de cosas en el curso de su trabajo?». Y me daban algunas ideas, me daban algunas formas de pensar en eso y desarrollé algunas hipótesis y las probé (...) aunque la teoría, por así decirlo, evoluciona en teorías sociales, psicológicas, clínicas, industriales-organizaciones. Al principio no lo estábamos definiendo como estrés, porque era más que estar estresado y estar más exhausto. Para mí, era el cambio cómo las personas enfrentaban su trabajo (...) así que la teoría o el modelo de las tres dimensiones que se interseccionan emergió empíricamente de la información”.

AJ: Y que nos puede decir sobre la metodología para evaluar el burnout, ¿cuál considera usted que es la mejor forma de hacerlo?

Maslach: “Bueno, lo que siento en este momento es que debemos tener múltiples formas de evaluarlo, así que intentamos avanzar en eso. Nuestra medida (*el Maslach Burnout Inventory* -MBI) fue desarrollada para propósitos de investigación, lo cual es bueno (...) dentro de la investigación buscamos un continuo, pero las personas quieren un sí o no, un *burnout* y un *no burnout* y de nuevo, una gran complejidad. Las personas no solamente se afectan de la noche a la mañana, empiezan a moverse en diferentes direcciones. Y para mí, ahí es donde se encuentran los síntomas iniciales. Debemos observar cuando las personas empiezan a ir por ese camino no están en crisis, todavía no renuncian a sus trabajos, pero podríamos tener algún tipo de sistema de alerta temprana que diga, «Vaya, tenemos que hacer algunos cambios aquí para ver si estas personas pueden volver a desempeñarse bien, que puedan sentirse bien», etc”.

AJ: La otra pregunta es: ¿Por qué utilizar la variable burnout en varios tipos de escenarios laborales o aquellos que no son trabajadores? Me refiero a los adolescentes, estudiantes, en mujeres que hacen quehaceres en casa, etc. Dado que el fenómeno surgió en un sector único, algunas personas opinan que se está haciendo mal uso del término en estos casos.

Maslach: “Debo decir que al principio estaba yo más concentrada en el sector de Servicios Sociales porque ahí es donde las personas hablaban de esto, ahí es donde se encontraba el problema real. Estas eran las personas que venían y decían «Vamos a ver este asunto, tenemos que ver el burnout». ¿Qué es lo que pasa en Servicios Sociales que al trabajar con clientes o pacientes lo hace importante?, y aún hoy, la mayor parte de la investigación proviene de esas profesiones. Pensé que tenía que haber algo en el trabajo con otros sectores y seres humanos que era central y crítico. Otros investigadores han encontrado que obtienes el mismo patrón paralelo en otros trabajos de servicios no sociales”.

AJ: Parece ser que la investigación sobre el burnout apenas está emergiendo, todavía está creciendo.

Maslach: “Sí, sí. Otra cosa, y no lo mencioné en mi conferencia, pero una de muchas razones por las cuales propusimos el *engagement*² como un opuesto positivo (del *burnout*) es que debería ser la meta de la investigación, es más fácil involucrar a las personas en un programa positivo”.

1 Consideramos que la traducción al castellano más cercana de la palabra en inglés «cynicism» es «indiferencia», ya que la palabra cinismo, aunque es la más frecuentemente utilizada, refiere a desvergüenza en el mentir, obscenidad descarada y actitudes específicamente no acordes a la acepción original de este fenómeno en el contexto del burnout.

2 El constructo de «engagement» ha sido considerado en el contexto académico (más que en el de consultoría) como el opuesto directo del «burnout». Se concibe como un fenómeno positivo que incluye a la energía, involucramiento y eficacia, justo las contrapartes del síndrome de burnout (no confundir con el compromiso organizacional).