

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POST-GRADO

MAESTRÍA EN SALUD OCUPACIONAL Y DEL MEDIO AMBIENTE



“EFECTO DE ESTRATEGIAS BÁSICAS PARA EL MANEJO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN. CUSCO, 2016”

Tesis presentada por la Bachiller
CRISTABEL NILDA RIVAS ACHAHUI

Para optar el Grado Académico de
**MAESTRO EN SALUD OCUPACIONAL Y DEL
MEDIO AMBIENTE**

Asesor: **Dr. Patricio Azálgara Lazo**

**Arequipa - Perú
2017**

Dedicatoria

La presente tesis la dedico en especial a Dios que es el artífice de todas las cosas buenas que la vida me ha regalado.

A mis hijos, André y Stephano, por comprender mis ausencias en este camino y enseñarme a ser mejor cada día, por ustedes todo, todo vale la pena.

A mi compañero de vida, Manuel, quien siempre me apoya en todos los retos tomados, gracias por todo el amor y comprensión.

A mis padres Juan y Nilda, que siempre están ahí cuando los necesito, por el ejemplo de vida, por el amor, por las enseñanzas y por ser como son, los amo.

A mis hermanos Jennifer y Jimmy, por estar siempre presentes acompañándome.

A mi docente Dr. Patricio Azálgara por el apoyo brindado.

A mis amigos por su apoyo y compañía.



"Para empezar un gran proyecto, hace falta valentía. Para terminar un gran proyecto, hace falta perseverancia"

Anónimo

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO ÚNICO: RESULTADOS	8
1. Características de la población en estudio.....	9
2. Características del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán al inicio del estudio.....	10
3. Características del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán luego de aplicarles estrategias básicas para el manejo del estrés laboral	30
4. Diferencias entre las características del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán encontradas al inicio del estudio y las encontradas luego de aplicarles estrategias básicas para el manejo de estrés laboral.....	50
5. Discusión y comentarios	53
CONCLUSIONES	56
SUGERENCIAS	57
PROPUESTA DE INTERVENCION	57
BIBLIOGRAFÍA.....	61
ANEXOS.....	63
Nº 1 Proyecto de Investigación	64
Nº 2 Matriz de sistematización.....	106

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo precisar las diferencias entre las características del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzman al inicio del estudio y las encontradas luego de aplicarles estrategias básicas para el manejo de estrés laboral.

La población estuvo conformada por los 120 trabajadores que laboran en la empresa antes citada, de todos los niveles laborales. El método fue cuasi experimental y de campo, la técnica utilizada fue la observación y el cuestionario, y el instrumento, una ficha documental y el Cuestionario de Maslach (MBI)

Los resultados mostraron lo siguiente:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, al inicio del estudio, el Síndrome de Burnout presentó como características generales promedio en sus tres dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, un nivel medio 78% con tendencia a nivel alto con 16%. Tan sólo el 6% se encontraba en el nivel bajo del burnout.

Después de la aplicación de las estrategias básicas para el manejo del estrés laboral, los niveles de burnout disminuyeron en los trabajadores de la Cooperativa. El promedio general estableció que el nivel alto de burnout descendió al 4% ocasionando el incremento del nivel medio al 88% y el incremento del nivel bajo al 8%.

Entre las diferencias del síndrome de burnout al inicio del estudio y luego de la aplicación de las estrategias básicas para el manejo del estrés laboral determinó a nivel general que el nivel alto disminuyó del 16% al 4% ocasionando el incremento del término medio del burnout del 78% al 88% y también el incremento del nivel bajo de 6% al 8%.

Palabras clave: Estrategias básicas, Síndrome de Burnout.

ABSTRACT

The present study took as a target to need the differences between the characteristics of the Syndrome of Burnout of the workpeople of the company to the beginning of the study and found after applying basic strategies to them for the labor stress handling.

The population was shaped by 120 workers who work in the company earlier said, of all the labor levels. The method was quasi experimental and of field, the used skill was the observation and to the questionnaire, and the instrument, a documentary card and the Questionnaire of Maslash (MBI)

The results showed the following thing:

In the Cooperative of Saving and Credit Santo Domingo of Guzmán, to the beginning of the study, the Syndrome of Burnout presented like general characteristics average in its three dimensions of emotional weariness, depersonalization and personal achievement, an average level 78 % with tendency at high level with 16 %. Only 6 % was in the low level of the burnout.

After the application of the basic strategies for the handling of the labor stress, the levels of burnout they diminished in the workpeople of the Cooperative. The general average established that the high burnout level lowered 4 % causing the increase of the average level to 88 % and the increase of the low level to 8 %.

Between the differences of the syndrome of burnout to the beginning of the study and after the application of the basic strategies for the handling of the labor stress it determined at general level that the high level diminished from 16 % to 4 % causing the increase of the average of the burnout of 78 % to 88 % and also the increase of the low level of 6 % to 8 %.

Key words: Basic strategies, Syndrome of Burnout.

INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout (estrés laboral) afecta en líneas generales a todos los trabajadores de todas las posiciones de una organización, y se considera que ocurre ello también en labores como las de las instituciones financieras, donde las metas mensuales a alcanzar y las dificultades para conseguirlas generan con frecuencia ansiedad y estrés, a lo que se agrega que por lo general los trabajadores no encuentran que su labor, esfuerzos, capacidades e iniciativas son reconocidos y menos aún, remunerados satisfactoriamente.

Estos hechos, entre otros, determinan la aparición de las características del Síndrome de Burnout, como son el cansancio emocional, la despersonalización y la afectación en la realización personal, lo que incide directamente en la mala calidad de los servicios que brindan a los clientes y que genera las protestas del público usuario, quienes exigen cada vez más la prestación de servicios eficientes y de calidad.

Esta problemática se ha observado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de Cusco, que es similar a lo que ocurre en todas las instituciones financieras de Cusco y del país en general, lo que hace necesario establecer estrategias de solución para superar el Síndrome de Burnout que se observa afecta a los trabajadores de esta empresa. De esta forma se conseguirá prestar servicios más eficientes y de calidad en beneficio de la colectividad, además de mejorar la salud emocional de los empleados de esta Institución.

Por tal motivo, la finalidad del presente estudio, es establecer estrategias básicas para el manejo del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán. Cusco, 2016, con lo que se espera coadyuvar a solucionar el problema materia de estudio.

El estudio está estructurado, entre otros, de un Capítulo Único en el que se revelan los resultados de la investigación, el cual comprende las características del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán al inicio del estudio, luego de aplicarles estrategias básicas para el manejo del estrés laboral y las diferencias encontradas al inicio del estudio y las encontradas luego de aplicarles las citadas estrategias. A continuación se exponen la discusión y

comentarios, las conclusiones, sugerencias, bibliografía y anexos, entre los que se encuentran el proyecto de investigación y la matriz de sistematización.





CAPÍTULO UNICO: RESULTADOS

1.- CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO

La población en estudio está constituida por 120 trabajadores en total y sus características de edad y sexo se observa en la siguiente tabla:

TABLA N° 1.- EDAD Y SEXO DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO

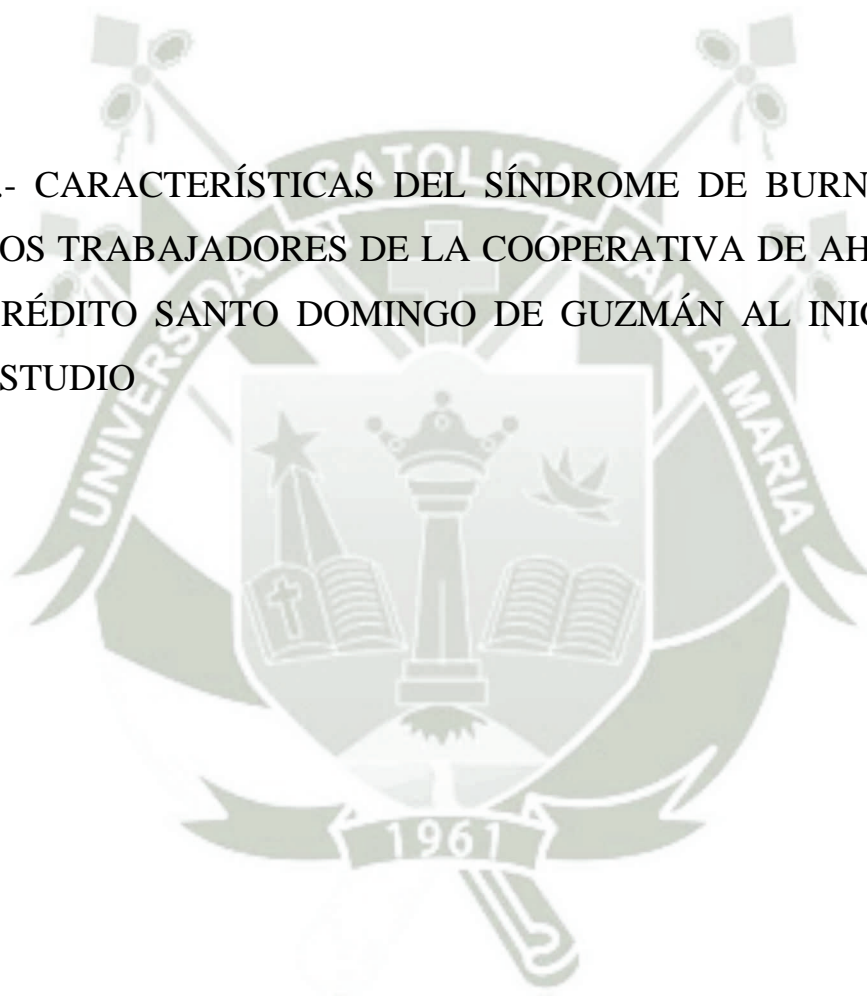
EDAD	N°	%
De 20 a 30 años	48	40
Más de 30 a 40 años	41	34
Más de 40 a 50 años	25	21
Más de 50 años	6	5
TOTAL	120	100
SEXO	N°	%
Masculino	67	56
Femenino	53	44
TOTAL	120	100

Fuente: Planilla de Trabajadores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán.

De un total de 120 trabajadores, según se observa, la población en estudio está constituida mayoritariamente en un 40% por trabajadores de 20 a 30 años y en un 34% por aquellos que tienen de más de 30 a 40 años.

Le sigue el 21% de trabajadores que tienen más de 40 a 50 años y al final está un minoritario 5% que corresponde a los colaboradores con más de 50 años.

2.- CARACTERÍSTICAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN
LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN AL INICIO DEL
ESTUDIO



La Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS) se aplicó en las distintas agencias y oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán: Agencia Principal: 58 trabajadores, Agencia Wanchaq 23 trabajadores, Agencia San Sebastián 14 trabajadores, Agencia Santiago 13 trabajadores y Oficina San Jerónimo 12 trabajadores, lo que suma un total de 120 trabajadores.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

TABLA N° 2.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA PRINCIPAL: CANSANCIO EMOCIONAL

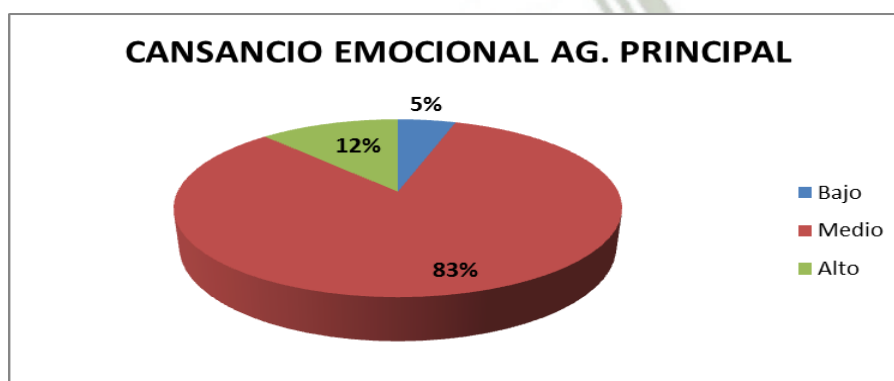
CANSANCIO EMOCIONAL	N°	%
Bajo	3	5
Medio	48	83
Alto	7	12
TOTAL	58	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

La dimensión de cansancio emocional, en la Agencia Principal, estableció que el 83% lo presente en término medio, el 12% en nivel alto y el 5% en nivel bajo.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 1



Fuente: TABLA N° 2.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la agencia principal: Cansancio Emocional

**TABLA N° 3.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA WANCHAQ: CANSANCIO EMOCIONAL**

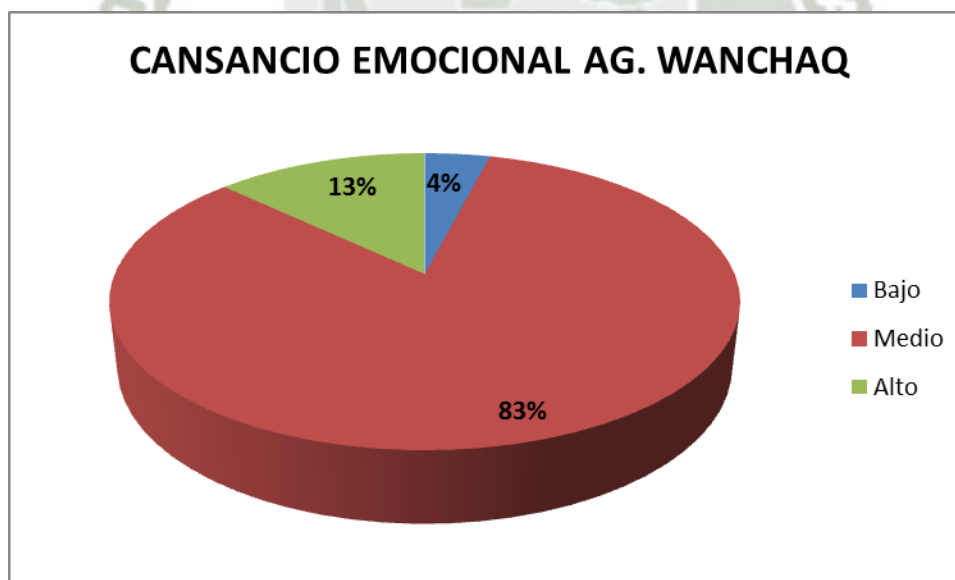
CANSANCIO EMOCIONAL	N°	%
Bajo	1	4
Medio	19	83
Alto	3	13
TOTAL	23	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia de Wanchq el 83% presenta cansancio emocional en término medio, el 13% en término alto y el 4% en término bajo.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 2



Fuente: TABLA N° 3.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia Wanchaq: Cansancio Emocional

**TABLA N° 4.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA SAN SEBASTIAN: CANSANCIO EMOCIONAL**

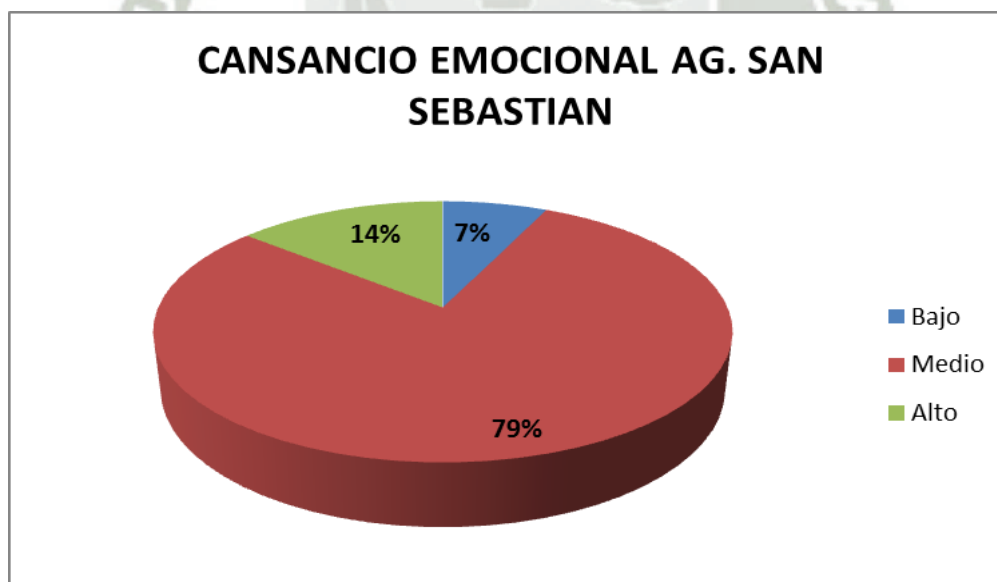
CANSANCIO EMOCIONAL	N°	%
Bajo	1	7
Medio	11	79
Alto	2	14
TOTAL	14	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia San Sebastián, un mayoritario 79% tiene cansancio emocional en término medio, el 14% en término alto y el 7% en término bajo.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 3



Fuente: TABLA N° 4.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia San Sebastián: Cansancio Emocional

**TABLA N° 5.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA SANTIAGO: CANSANCIO EMOCIONAL**

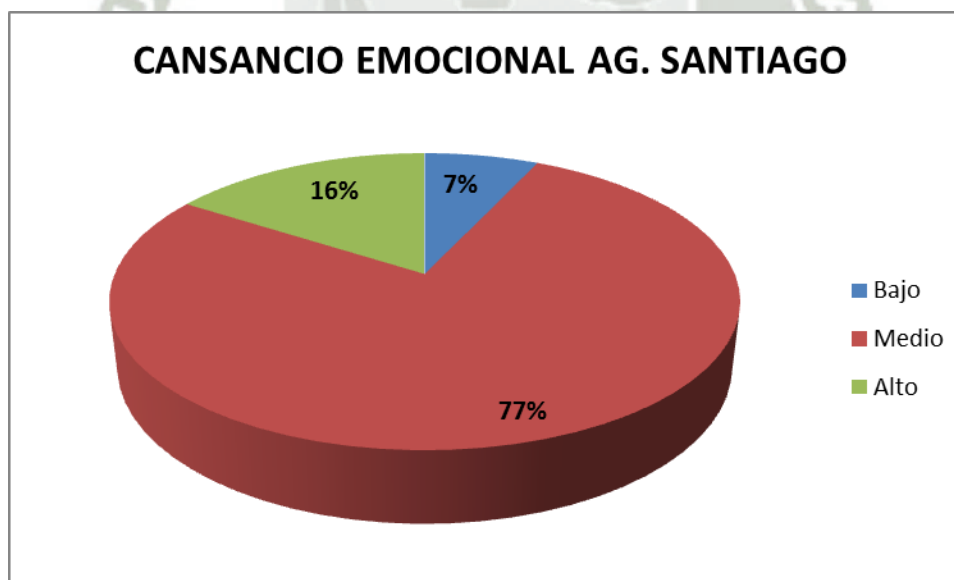
CANSANCIO EMOCIONAL	N°	%
Bajo	1	7
Medio	10	77
Alto	2	16
TOTAL	13	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia Santiago, el cansancio emocional es como sigue: el 77% lo presenta en nivel medio, el 16% en nivel alto y sólo un 7% en nivel bajo.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 4



Fuente: TABLA N° 5.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia Santiago: Cansancio Emocional

**TABLA N° 6.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
OFICINA SAN JERÓNIMO: CANSANCIO EMOCIONAL**

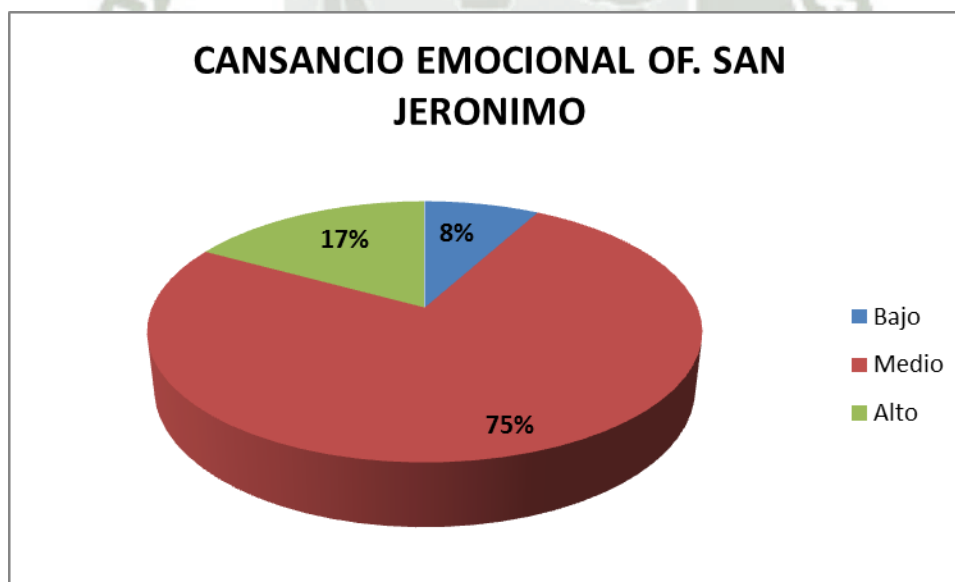
CANSANCIO EMOCIONAL	N°	%
Bajo	1	8
Medio	9	75
Alto	2	17
TOTAL	12	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Oficina de San Jerónimo, el 75% tiene cansancio emocional término medio, seguido del 17% que lo tiene en término alto y del 8% que lo presenta en término bajo.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 5



Fuente: TABLA N° 6.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia San Jerónimo: Cansancio Emocional

**TABLA N° 7.- RESUMEN DEL NIVEL DE BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE
GUZMAN: CANSANCIO EMOCIONAL**

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Ag. Principal	3	5	48	83	7	12	58	100
Ag. Wanchaq	1	4	19	83	3	13	23	100
Ag. San Sebastián	1	7	11	79	2	14	14	100
Ag. Santiago	1	7	10	77	2	16	13	100
Of. San Jerónimo	1	8	9	75	2	17	12	100
TOTAL	7	6	97	80	16	14	120	100

Fuente: Tablas 2 a 6

El resumen de esta dimensión, al inicio del estudio, estableció que el cansancio emocional de los trabajadores es mayoritariamente en término medio con el 80%, seguido del nivel alto con un 14% y del nivel bajo con apenas un 6%.

**TABLA N° 8.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA PRINCIPAL: DESPERSONALIZACIÓN**

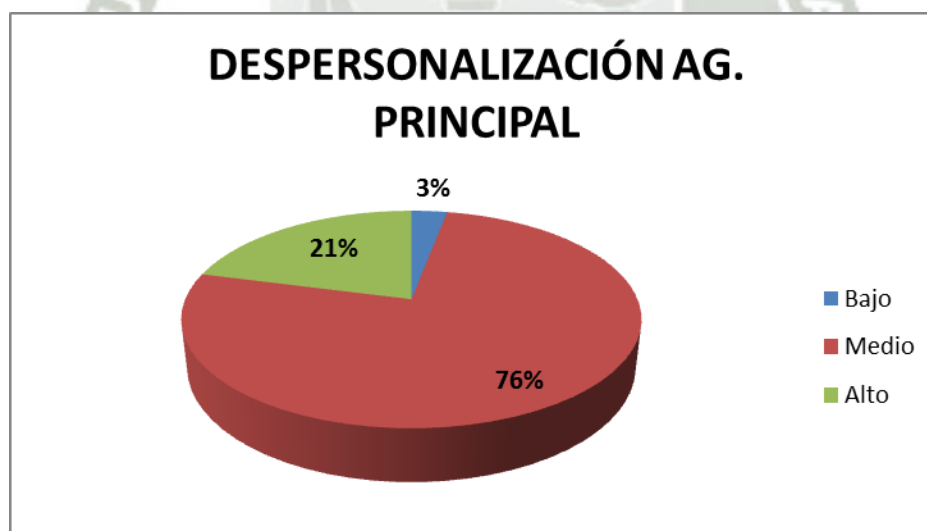
DESPERSONALIZACIÓN	N°	%
Bajo	2	3
Medio	44	76
Alto	12	21
TOTAL	58	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia Principal se estableció que la despersonalización término medio alcanza el 76%, seguido del 21% que la presenta en término alto y de muy pequeño 3% que la tiene en término bajo.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 6



Fuente: TABLA N° 8.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia Principal: Despersonalización.

**TABLA N° 9.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA WANCHAQ: DESPERSONALIZACIÓN**

DESPERSONALIZACIÓN	N°	%
Bajo	1	4
Medio	17	74
Alto	5	22
TOTAL	23	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia Wanchaq, el 74% presentó despersonalización en nivel medio, el 22% en término alto y un pequeño 4% en término bajo.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 7



Fuente: TABLA N° 9.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia Wanchaq: Despersonalización.

**TABLA N° 10.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA SAN SEBASTIAN: DESPERSONALIZACIÓN**

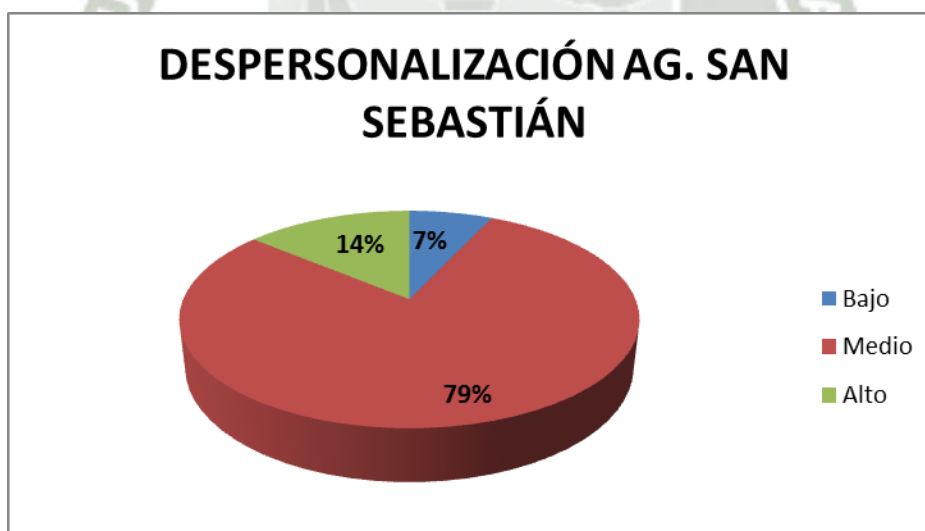
DESPERSONALIZACIÓN	N°	%
Bajo	1	7
Medio	11	79
Alto	2	14
TOTAL	14	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia San Sebastián, la despersonalización es como sigue: el 79% la presenta en término medio, el 14% en término alto y muy atrás esta el 7% que la tiene en término bajo.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 8



Fuente: TABLA N° 10.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia San Sebastián: Despersonalización.

**TABLA N° 11.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA SANTIAGO: DESPERSONALIZACIÓN**

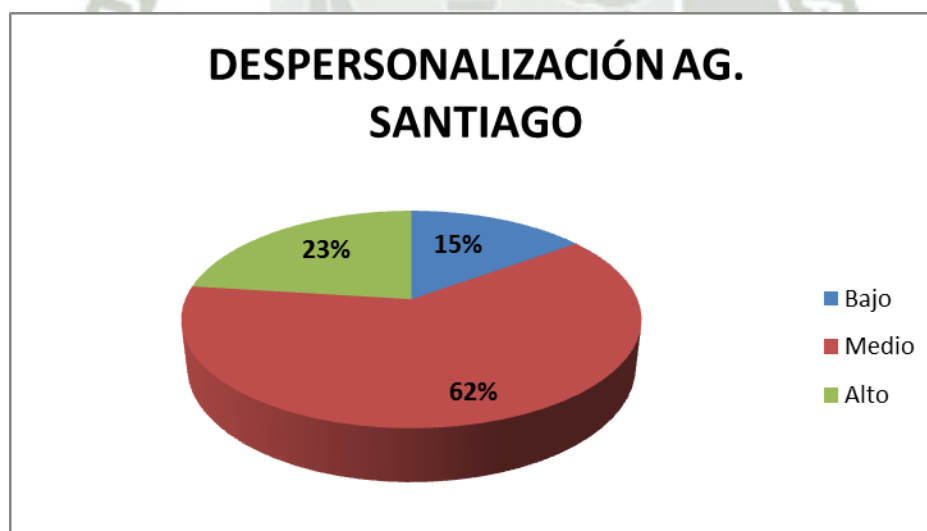
DESPERSONALIZACIÓN	N°	%
Bajo	2	15
Medio	8	62
Alto	3	23
TOTAL	13	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia Santiago, la despersonalización es mayoritariamente en nivel medio con el 62%, le sigue los que la tienen en nivel alto con el 23% y en último lugar está los que la tienen en término bajo con el 15%

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 9



Fuente: TABLA N° 11.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia Santiago: Despersonalización.

**TABLA N° 12.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
OFICINA SAN JERONIMO: DESPERSONALIZACIÓN**

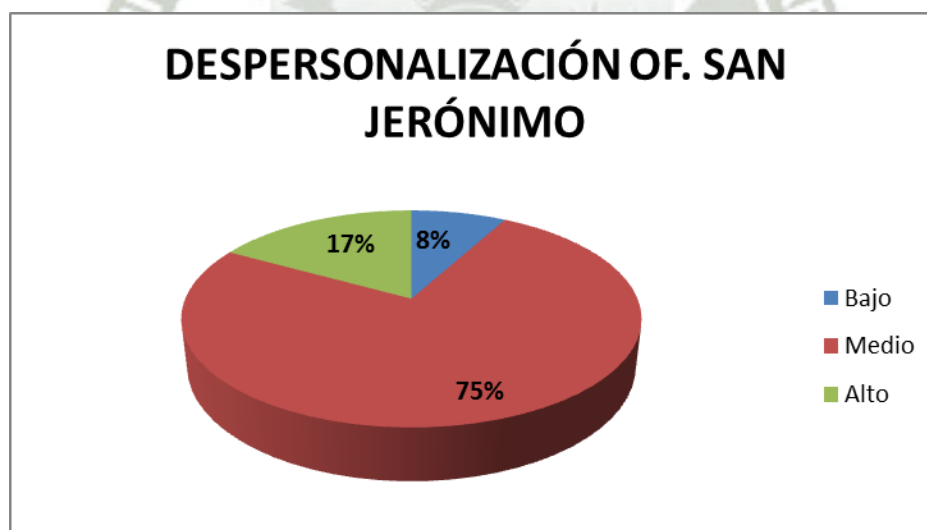
DESPERSONALIZACIÓN	N°	%
Bajo	1	8
Medio	9	75
Alto	2	17
TOTAL	12	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Oficina San Jerónimo el 75% tiene despersonalización en término medio, el 17% en término alto y sólo el 8% en término bajo.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 10



Fuente: TABLA N° 12 Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia San Jerónimo: Despersonalización.

**TABLA N° 13.- RESUMEN DEL NIVEL DE BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE
GUZMAN: DESPERSONALIZACION**

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Ag. Principal	2	3	44	76	12	21	58	100
Ag. Wanchaq	1	4	17	74	5	22	23	100
Ag. San Sebastián	1	7	11	79	2	14	14	100
Ag. Santiago	2	15	8	62	3	23	13	100
Of. San Jerónimo	1	8	9	75	2	17	12	100
TOTAL	7	7	89	73	24	20	120	100

Fuente: Tablas 8 a 12

Como resumen de esta dimensión, el personal de la Institución tiene despersonalización en término medio con el 73%, la presentan en término alto el 20% y en término bajo el 7%

**TABLA N° 14.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA PRINCIPAL: REALIZACIÓN PERSONAL**

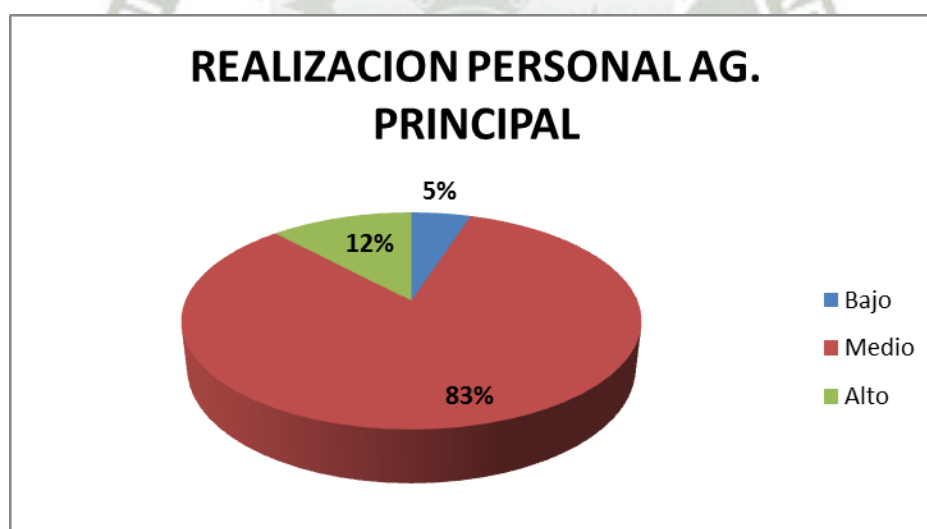
REALIZACION PERSON.	N°	%
Bajo	3	5
Medio	48	83
Alto	7	12
TOTAL	58	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia Principal, esta dimensión es como sigue: el 83% tiene realización personal en término medio, un pequeño 12% en término algo y el 5% en término bajo.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 11



Fuente: TABLA N° 14.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia Principal: Realización Personal.

**TABLA N° 15.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA WANCHAQ: REALIZACIÓN PERSONAL**

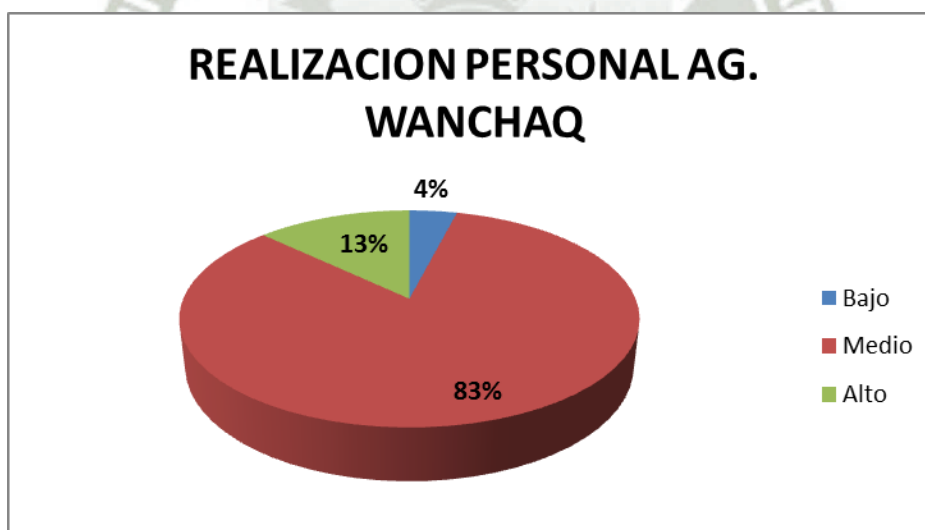
REALIZACION PERSON.	N°	%
Bajo	1	4
Medio	19	83
Alto	3	13
TOTAL	23	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia Wanchaq la realización personal es como sigue: el 83% la tiene en término medio, el 13% tiene nivel alto y el 4% tiene nivel bajo.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 12



Fuente: TABLA N° 15.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia Wanchaq: Realización Personal.

**TABLA N° 16.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA SAN SEBASTIAN: REALIZACIÓN PERSONAL**

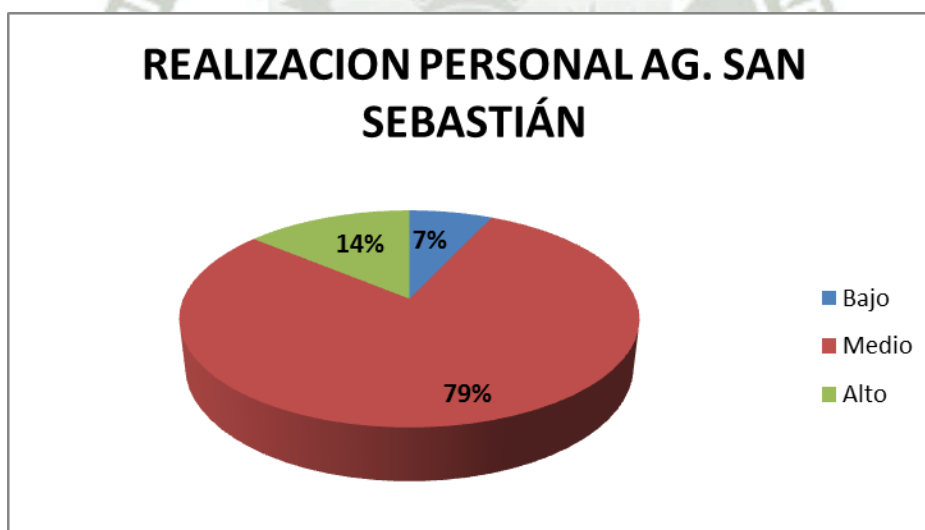
REALIZACION PERSON.	N°	%
Bajo	1	7
Medio	11	79
Alto	2	14
TOTAL	14	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia San Sebastián esta dimensión se presenta así: el 79% tiene realización personal en término medio, el 14% en término alto y el 7% en término bajo.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 13



Fuente: TABLA N° 16 Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia San Sebastián: Realización Personal.

**TABLA N° 17.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA SANTIAGO: REALIZACIÓN PERSONAL**

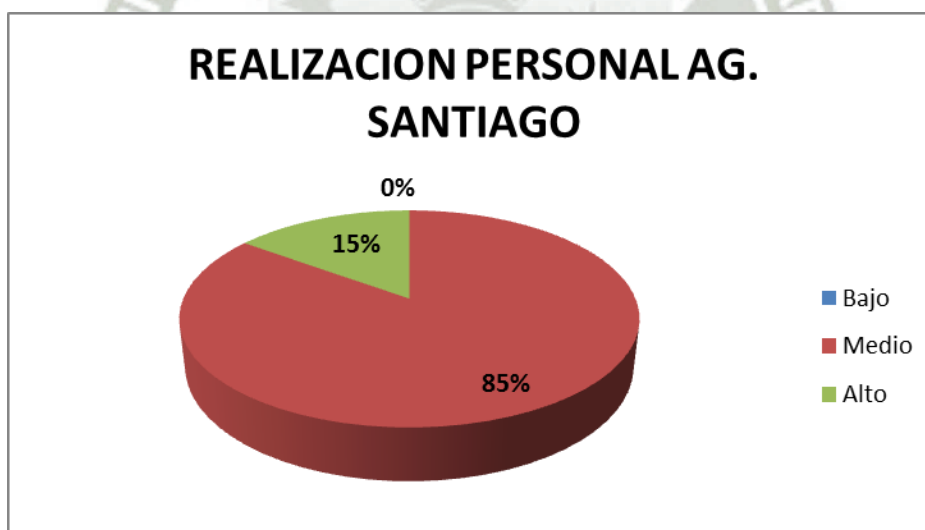
REALIZACION PERSON.	N°	%
Bajo	0	0
Medio	11	85
Alto	2	15
TOTAL	13	100

Fuente: Escala de Burnout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia Santiago el 85% tiene realización personal en término medio, el 15% en término alto y el 0% en término bajo.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 14



Fuente: TABLA N° 17.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia Santiago: Realización Personal.

**TABLA N° 18.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
OFICINA SAN JERONIMO: REALIZACIÓN PERSONAL**

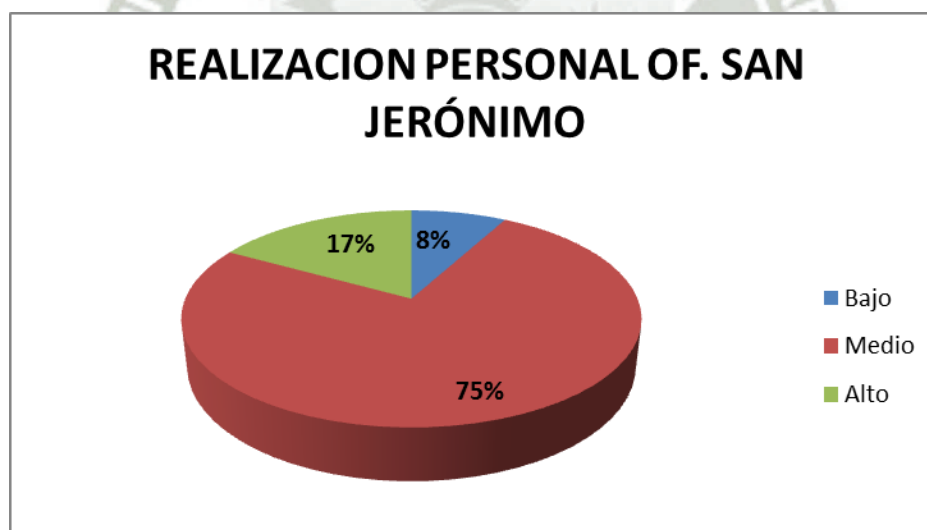
REALIZACION PERSON.	N°	%
Bajo	1	8
Medio	9	75
Alto	2	17
TOTAL	12	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Oficina San Jerónimo un mayoritario 75% tiene realización personal en término medio, el 17% en término alto y el 8% en término bajo.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 15



Fuente: TABLA N° 18 Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia San Jerónimo: Realización Personal.

**TABLA N° 19.- RESUMEN DEL NIVEL DE BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE
GUZMAN: REALIZACION PERSONAL**

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Ag. Principal	3	5	48	83	7	12	58	100
Ag. Wanchaq	1	4	19	83	3	13	23	100
Ag. San Sebastián	1	7	11	79	2	14	14	100
Ag. Santiago	0	0	11	85	2	15	13	100
Of. San Jerónimo	1	8	9	75	2	17	12	100
TOTAL	6	5	98	81	16	14	120	100

Fuente: Tabla 14 a 18

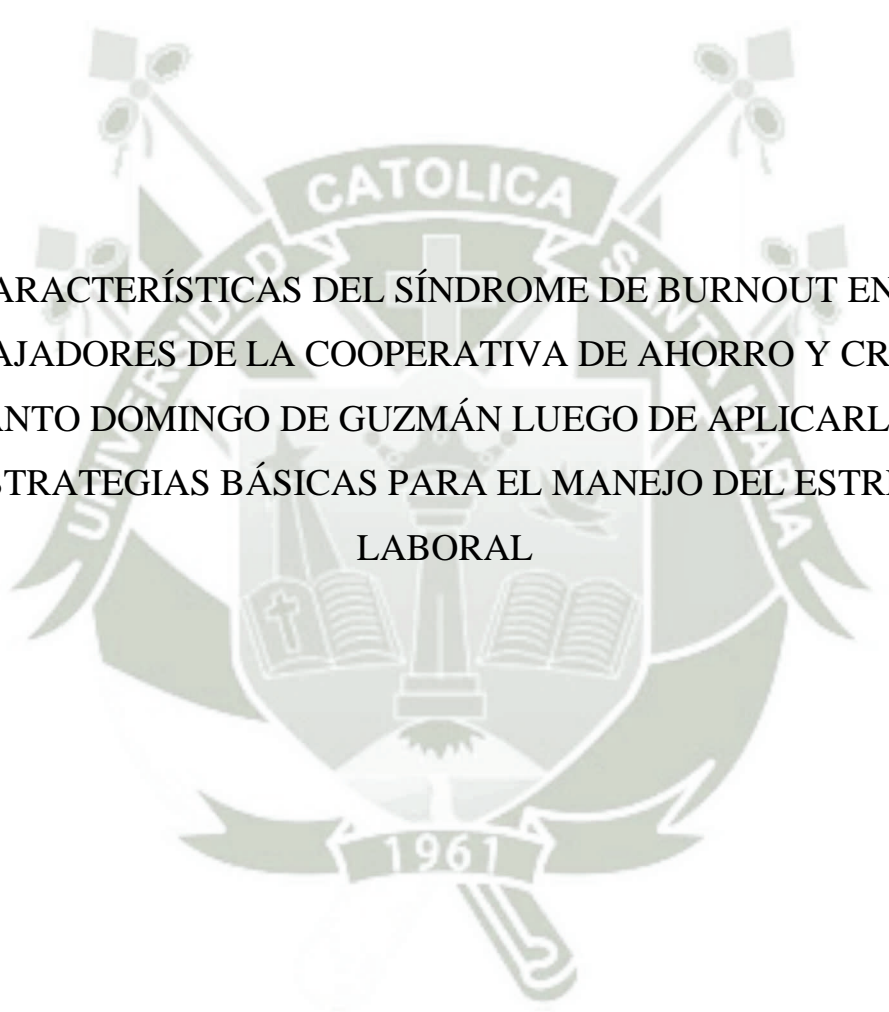
El resumen de esta dimensión establece, que los trabajadores de la Cooperativa tienen mayoritariamente realización personal en término medio con el 81%, seguido de un pequeño 14% que la tiene en término alto y de un más pequeño aún 5% que la presenta en término bajo

**TABLA N° 20.- NIVEL GENERAL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES
DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMAN –
INICIO DEL ESTUDIO**

	Cansancio emocional %	Despersonalización %	Realización personal %	Promedio %
Bajo	6	7	5	6
Medio	80	73	81	78
Alto	14	20	14	16
TOTAL				100

Fuente: Tablas 2 a 19

Realizado el análisis en cada una de las Agencias y/o Oficinas de la Cooperativa, se ha encontrado que al inicio del estudio, los trabajadores de ésta presentan mayoritariamente Síndrome de Burnout en término medio con el 78%, seguido muy atrás del 16% que lo presenta en término alto y de un más pequeño aún 6% que lo tiene en término bajo.



2.- CARACTERÍSTICAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SANTO DOMINGO DE GUZMÁN LUEGO DE APLICARLES
ESTRATEGIAS BÁSICAS PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS
LABORAL

Aplicadas las charlas de manejo de estrés laboral en un número total de 04, en un período de 4 semanas, a razón de 01 charla por semana, nuevamente se aplicó a los trabajadores de la Cooperativa la Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS).

Los resultados obtenidos son los siguientes

TABLA N° 21.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA PRINCIPAL: CANSANCIO EMOCIONAL

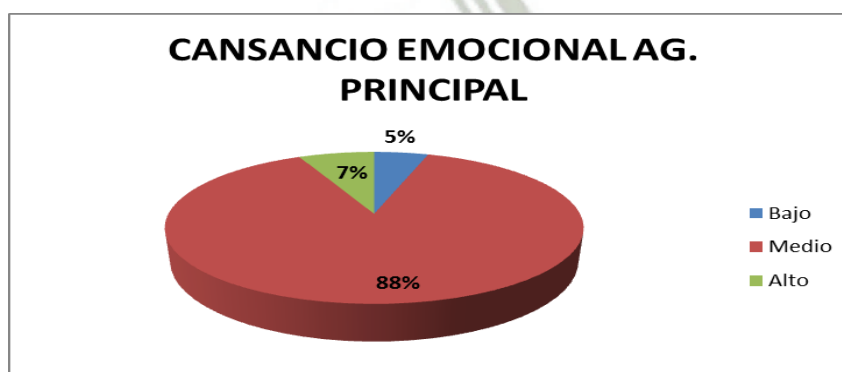
CANSANCIO EMOCIONAL	N°	%
Bajo	3	5
Medio	51	88
Alto	4	7
TOTAL	58	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En relación a los resultado inicial, el cansancio emocional disminuyó en la Agencia Principal, pues el nivel alto se redujo propiciando principalmente el incremento del término medio con el 88%, quedando el nivel alto en 7% seguido del nivel bajo con el 5%.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 16



Fuente: TABLA N° 21.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia Principal: Cansancio Emocional

TABLA N° 22.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA WANCHAQ: CANSANCIO EMOCIONAL

CANSANCIO EMOCIONAL	N°	%
Bajo	2	8
Medio	20	88
Alto	1	4
TOTAL	23	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia Wanchaq ocurrió algo similar, el nivel alto se redujo incrementándose el nivel medio que se situó en el 88%, seguido el 8% con nivel bajo y 4% en nivel alto.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 17



Fuente: TABLA N° 22.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia Wanchaq: Cansancio Emocional

**TABLA N° 23.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA SAN SEBASTIAN: CANSANCIO EMOCIONAL**

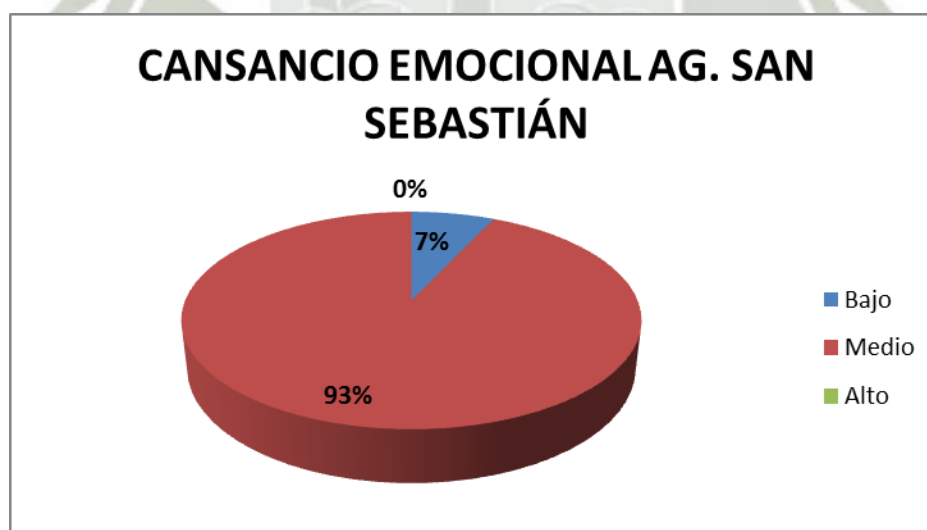
CANSANCIO EMOCIONAL	N°	%
Bajo	1	7
Medio	13	93
Alto	0	0
TOTAL	14	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia San Sebastián también hubo una reducción del nivel alto, incrementándose el nivel medio de cansancio emocional en 93% en tanto que un 7% tiene nivel bajo.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 18



Fuente: TABLA N° 23.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia San Sebastian: Cansancio Emocional

**TABLA N° 24.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA SANTIAGO: CANSANCIO EMOCIONAL**

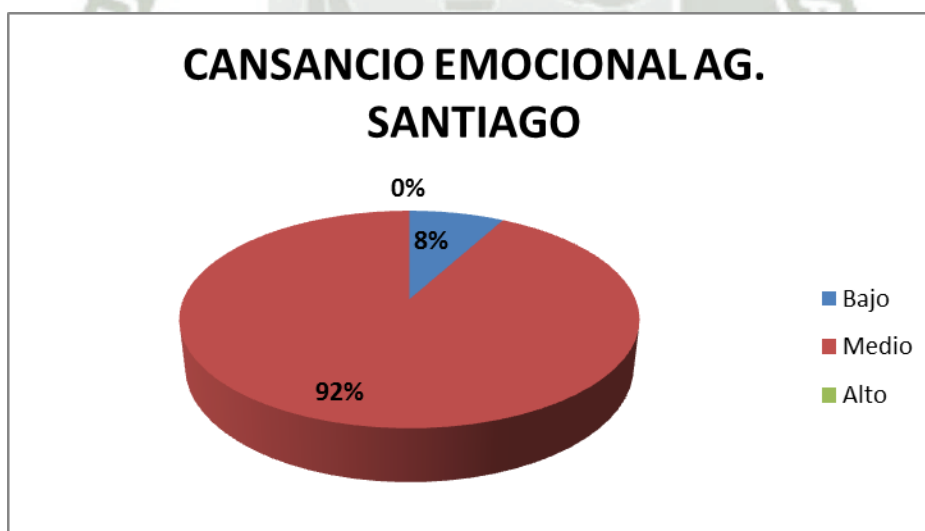
CANSANCIO EMOCIONAL	N°	%
Bajo	1	8
Medio	12	92
Alto	0	0
TOTAL	13	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia Santiago también disminuyó el cansancio emocional, alcanzando el nivel medio en 92% y el nivel bajo el 8%

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 19



Fuente: TABLA N° 21.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia Santiago: Cansancio Emocional

**TABLA N° 25.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
OFICINA SAN JERÓNIMO: CANSANCIO EMOCIONAL**

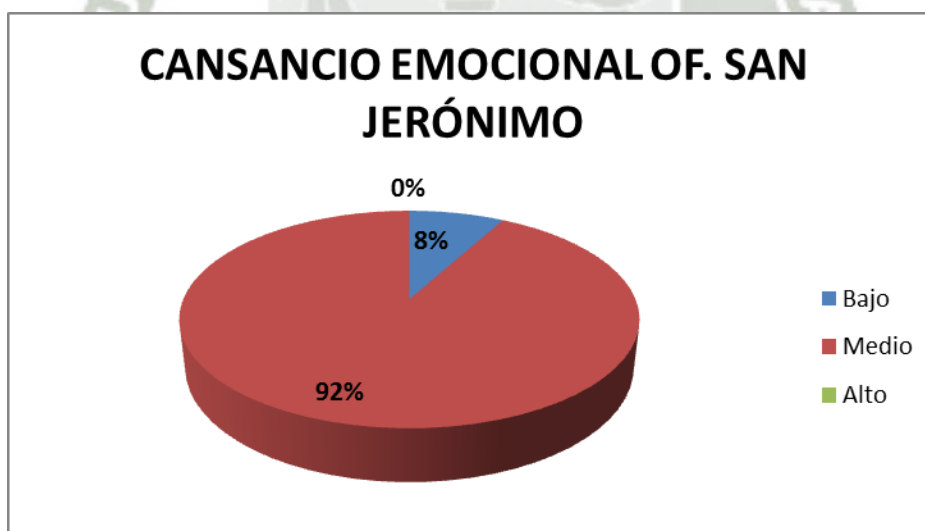
CANSANCIO EMOCIONAL	N°	%
Bajo	1	8
Medio	11	92
Alto	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Oficina San Jerónimo se incrementó el cansancio emocional al 92% y el nivel bajo se estableció en 8%.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 20



Fuente: TABLA N° 25.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia San Jerónimo: Cansancio Emocional

**TABLA N° 26.- RESUMEN DEL NIVEL DE BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE
GUZMAN: CANSANCIO EMOCIONAL**

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Ag. Principal	3	5	51	88	4	7	58	100
Ag. Wanchaq	2	8	20	88	1	4	23	100
Ag. San Sebastián	1	7	13	933	0	0	14	100
Ag. Santiago	1	8	12	92	0	0	13	100
Of. San Jerónimo	1	8	11	92	0	0	12	100
TOTAL	8	7	107	91	5	2	120	100

Fuente: Tablas 21 a 25

Como resumen de esta dimensión, se observa un descenso del nivel alto de cansancio emocional en los trabajadores de la Cooperativa que quedó en un 2%, que pasó a incrementar el término medio que se estableció en 91% y el término bajo se fijó en 7%.

Estos resultados demuestran la efectividad de las Charlas de Manejo del Estrés Laboral que se impartieron al personal de la Institución.

**TABLA N° 27.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA PRINCIPAL: DESPERSONALIZACIÓN**

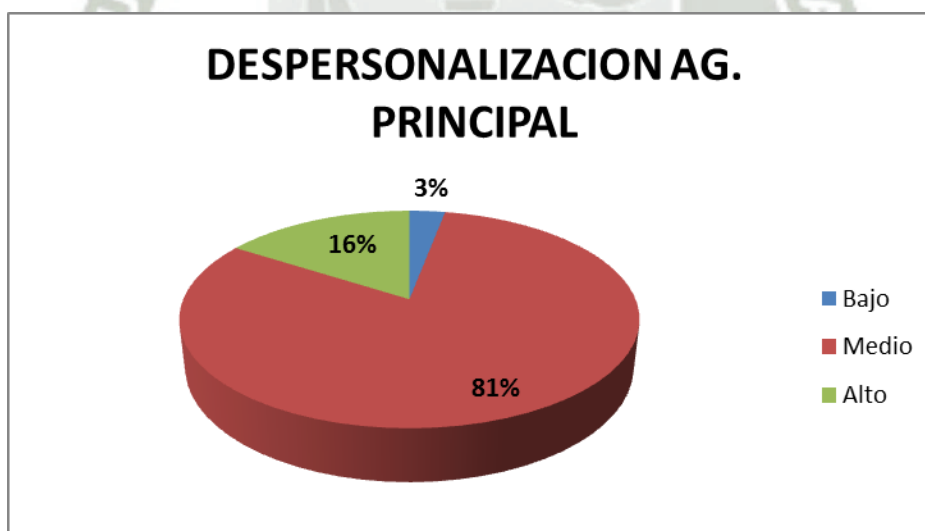
DESPERSONALIZACIÓN	N°	%
Bajo	2	3
Medio	47	81
Alto	9	16
TOTAL	58	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En relación a la despersonalización en la Agencia Principal se produjo una disminución del nivel alto y un incremento del término medio de esta dimensión. El 81% presenta despersonalización en término medio, el 16% en término alto y el 3% en término bajo.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 21



Fuente: TABLA N° 27.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia Principal:
Despersonalización

**TABLA N° 28.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA WANCHAQ: DESPERSONALIZACIÓN**

DESPERSONALIZACIÓN	N°	%
Bajo	1	4
Medio	19	83
Alto	3	13
TOTAL	23	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia Wanchaq el término medio se incrementó al 83% como producto de la disminución del término alto que tiene 13%. Un 4% corresponde al término bajo de despersonalización.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 22



Fuente: TABLA N° 28.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia Wanchaq:
Despersonalización

**TABLA N° 29.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA SAN SEBASTIAN: DESPERSONALIZACIÓN**

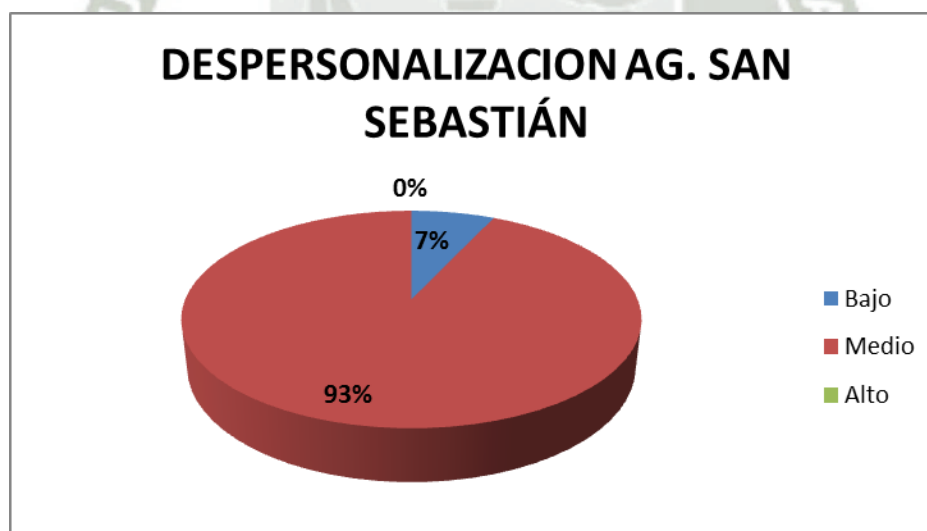
DESPERSONALIZACIÓN	N°	%
Bajo	1	7
Medio	13	93
Alto	0	0
TOTAL	14	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia San Sebastián el término alto de la despersonalización desapareció incrementándose el término medio con un 93%, en tanto que el nivel bajo se situó en 7%.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 23



Fuente: TABLA N° 29.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia San Sebastián:
Despersonalización

**TABLA N° 30.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA SANTIAGO: DESPERSONALIZACIÓN**

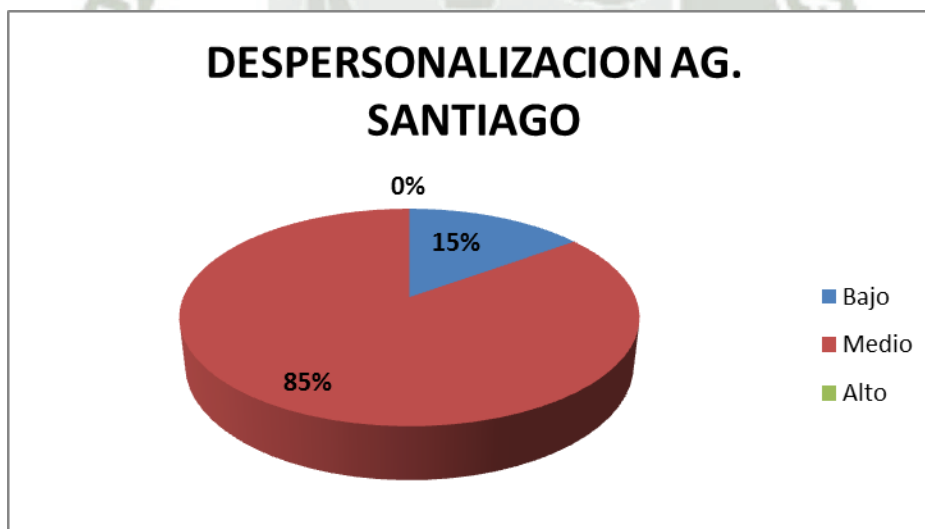
DESPERSONALIZACIÓN	N°	%
Bajo	2	15
Medio	11	85
Alto	0	0
TOTAL	13	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia Santiago ocurrió algo similar, el nivel alto de despersonalización desapareció, incrementándose principalmente el término medio que tiene 85% en tanto que el nivel bajo alcanzó el 15%.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 24



Fuente: TABLA N° 30.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia Santiago:
Despersonalización

**TABLA N° 31.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
OFICINA SAN JERONIMO: DESPERSONALIZACIÓN**

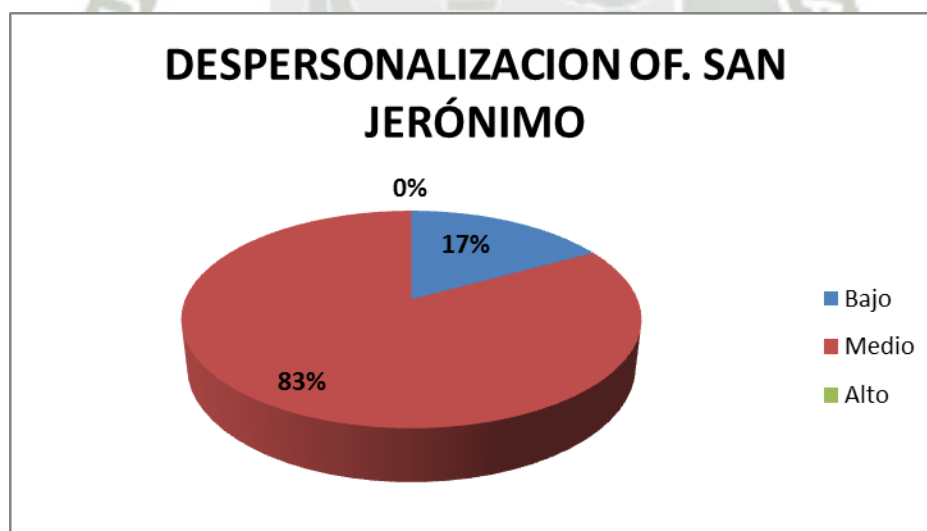
DESPERSONALIZACIÓN	N°	%
Bajo	2	17
Medio	10	83
Alto	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Oficina San Jerónimo se repite lo antes señalado. Desapareció el nivel alto de despersonalización; se incrementó el término medio al 83% y el nivel bajo alcanzó el 17%.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 25



Fuente: TABLA N° 31.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia San Jerónimo:
Despersonalización

**TABLA N° 32.- RESUMEN DEL NIVEL DE BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE
GUZMAN: DESPERSONALIZACION**

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Ag. Principal	2	3	47	81	9	16	58	100
Ag. Wanchaq	1	4	19	83	3	13	23	100
Ag. San Sebastián	1	7	13	93	0	0	14	100
Ag. Santiago	2	15	11	85	0	0	13	100
Of. San Jerónimo	2	17	10	83	0	0	12	100
TOTAL	8	9	100	85	12	6	120	100

Fuente: Tablas 27 a 31

En la dimensión de despersonalización, se observa en términos generales una disminución del nivel alto al 6%, se incrementó el nivel medio al 85%, en tanto que el nivel bajo obtuvo el 9%.

Estos resultados corroboran también la efectividad de las Charlas de Manejo de Estrés Laboral que se impartió al personal de la Cooperativa.

**TABLA N° 33.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA PRINCIPAL: REALIZACIÓN PERSONAL**

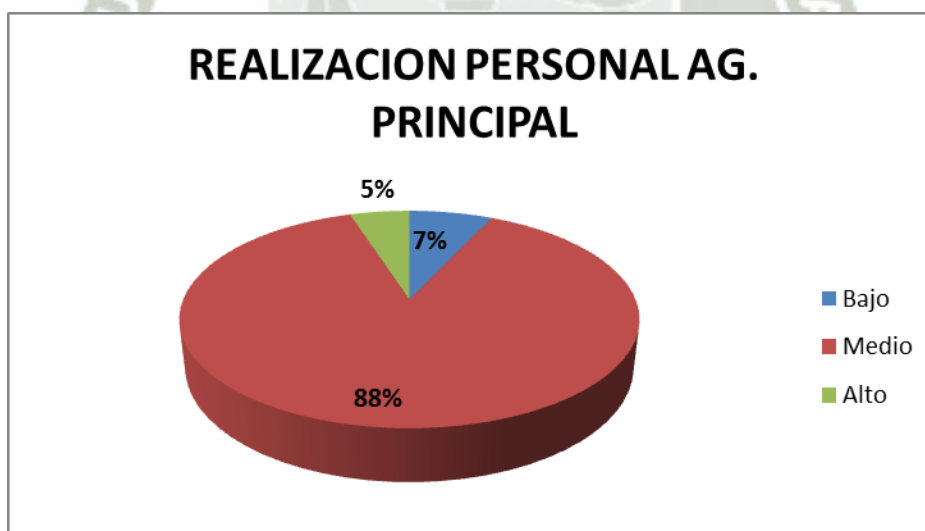
REALIZACION PERSON.	N°	%
Bajo	4	7
Medio	51	88
Alto	3	5
TOTAL	58	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

La dimensión de realización personal en la Agencia Principal, experimentó una disminución del nivel alto. El nivel medio obtuvo un 88%, el nivel bajo un 7% en tanto que el nivel bajo descendió al 5%.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 26



Fuente: TABLA N° 33.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia Principal: Realización Personal

**TABLA N° 34.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA WANCHAQ: REALIZACIÓN PERSONAL**

REALIZACION PERSON.	N°	%
Bajo	2	9
Medio	20	87
Alto	1	4
TOTAL	23	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia Wanchaq también disminuyó el término alto al 4% ocasionando un incremento del término medio de esta dimensión con el 87%. El nivel bajo alcanzó el 9%.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 27



Fuente: TABLA N° 34.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia Wanchaq: Realización Personal

**TABLA N° 35.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA SAN SEBASTIAN: REALIZACIÓN PERSONAL**

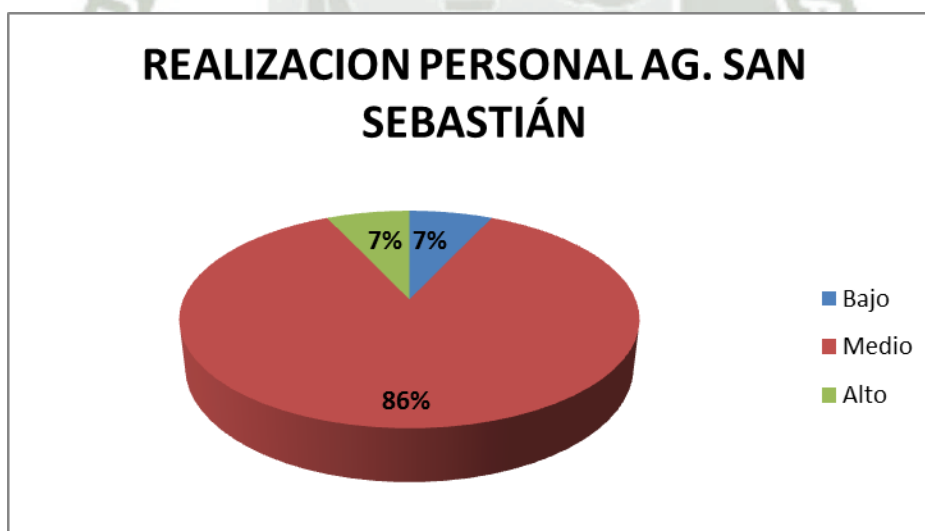
REALIZACION PERSON.	N°	%
Bajo	1	7
Medio	12	86
Alto	1	7
TOTAL	14	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia San Sebastián ocurrió algo similar. El término medio se incrementó al 86% a expensas del término alto que alcanzó el 7%. El término bajo también se situó en el 7%.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 28



Fuente: TABLA N° 35.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia San Sebastián: Realización Personal

**TABLA N° 36.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
AGENCIA SANTIAGO: REALIZACIÓN PERSONAL**

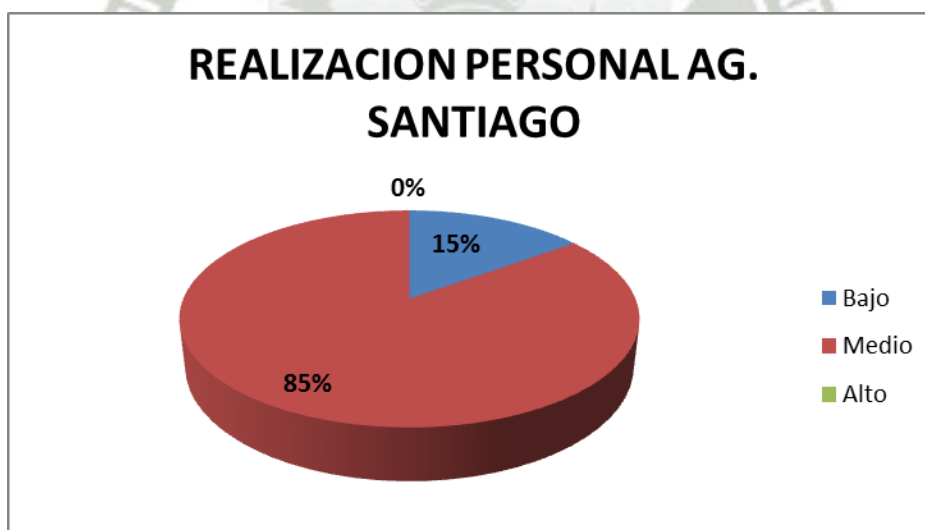
REALIZACION PERSON.	N°	%
Bajo	2	15
Medio	11	85
Alto	0	0
TOTAL	13	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Agencia Santiago la realización personal eliminó el término alto de esta dimensión, con incremento del término medio al 85% y del término bajo al 15%.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 29



Fuente: TABLA N° 36.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia Santiago: Realización Personal

**TABLA N° 37.- NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
OFICINA SAN JERONIMO: REALIZACIÓN PERSONAL**

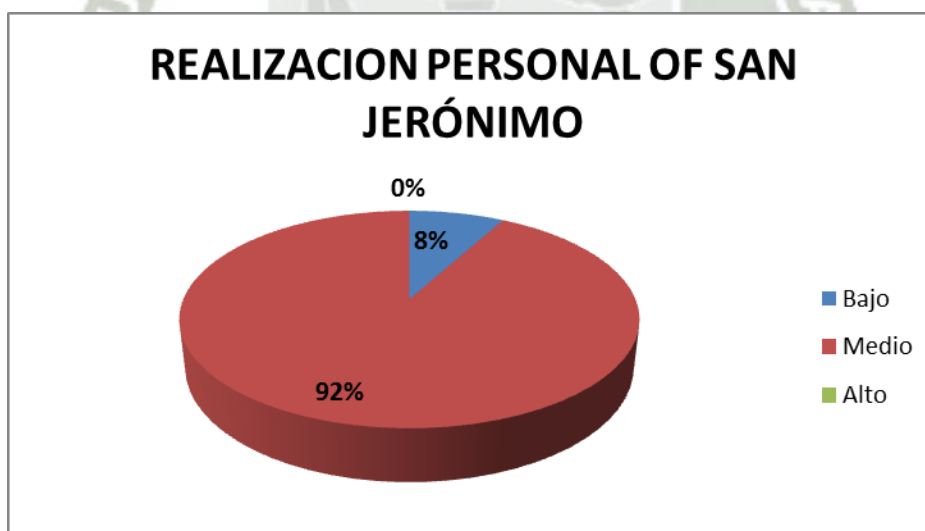
REALIZACION PERSON.	N°	%
Bajo	1	8
Medio	11	92
Alto	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Escala de Burout MBI-General Survey (MBIGS)

En la Oficina San Jerónimo también desapareció esta dimensión en término alto, ocasionando el incremento del término medio que alcanzó el 92% en tanto que el término bajo se situó en el 8%.

Lo antes expuesto se observa en la siguiente gráfica:

GRAFICO N° 30



Fuente: TABLA N° 37.- Nivel de Burnout en los trabajadores de la Agencia San Jerónimo: Realización Personal

**TABLA N° 38.- RESUMEN DEL NIVEL DE BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE
GUZMAN: REALIZACION PERSONAL**

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Ag. Principal	4	7	51	88	3	5	58	100
Ag. Wanchaq	2	9	20	87	1	4	23	100
Ag. San Sebastián	1	7	12	86	1	7	14	100
Ag. Santiago	2	15	11	85	0	0	13	100
Of. San Jerónimo	1	8	11	92	0	0	12	100
TOTAL	10	9	105	88	5	3	120	100

Fuente: Tablas 33 a 37

Como resumen de esta dimensión del burnout, se estableció el incremento del nivel medio al 88% a expensas del término alto que descendió al 3%. El nivel bajo alcanzó el 9%.

Estos resultados ratifican la eficacia de las Charlas de Manejo de Estrés Laboral impartidas al personal de la Organización.

**TABLA N° 39.- RESUMEN DEL NIVEL GENERAL DE BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO
DOMINGO DE GUZMAN – DESPUÉS DE LAS CHARLAS DE ESTRÉS
LABORAL**

	Cansancio emocional %	Despersonalización %	Realización personal %	Promedio General %
Bajo	7	9	9	8
Medio	91	85	88	88
Alto	2	6	3	4
TOTAL				100

Fuente: Tablas 21 a 38

Luego de aplicadas las estrategias básicas para el manejo del estrés laboral se observa en general una disminución del síndrome de burnout en los trabajadores de la Cooperativa en los aspectos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

El nivel medio se situó en 88%, el nivel bajo se incrementó al 8%, en tanto que el nivel alto descendió al 4%.

El nivel medio se incrementa a expensas de la disminución del nivel alto, con lo que se corrobora la efectividad de las Charlas de Manejo de Estrés Laboral que fueron impartidas al personal de la Institución.

3.- DIFERENCIAS ENTRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN ENCONTRADAS AL INICIO DEL ESTUDIO Y LAS ENCONTRADAS LUEGO DE APLICARLES ESTRATEGIAS BÁSICAS PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL.

Las diferencias se observa en la siguiente tabla:

TABLA N° 40.- DIFERENCIAS DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT AL INICIO DEL ESTUDIO Y LUEGO DE LA APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS BÁSICAS

	Cansancio emocional %		Despersonalizac. %		Realización Personal %	
	Al inicio	Después estrategias	Al inicio	Después estrategias	Al inicio	Después estrategias
Bajo	6	7	7	9	5	9
Medio	80	91	73	85	81	88
Alto	14	2	20	6	14	3

Fuente: Tablas 2 a 39

Las diferencias consisten principalmente en la disminución de las dimensiones que conforman el Síndrome de Burnout.

Al inicio del estudio, la dimensión de cansancio emocional disminuyó del 14% al 2%, lo que generó un incremento del término medio de ésta de 80% a 91%. La dimensión en nivel bajo también mejoró, incrementándose de 6 a 7%.

En cuanto a la despersonalización, ésta también disminuyó de 20% al inicio del estudio a 6% después de aplicadas las estrategias básicas para el manejo del estrés laboral. Al disminuir el nivel alto, se incrementó el nivel medio de 73% a 85%. También se incrementó el nivel bajo de 7% a 9%.

Esto determinó también una disminución general del nivel del síndrome de burnout según se observa en la siguiente tabla:

TABLA N° 41.- RESUMEN GENERAL DE LAS DIFERENCIAS DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT AL INICIO DEL ESTUDIO Y LUEGO DE LA APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS BÁSICAS

	Promedio General	
	Al inicio	Después de estrategias
Bajo	6	8
Medio	78	88
Alto	16	4

Fuente: Tablas 2 a 39

En términos generales, luego de la aplicación de las estrategias básicas de manejo del estrés laboral, se estableció que el nivel alto de burnout descendió 12 puntos, esto es del 16% al 4%.

Esta disminución se observa en el incremento del término medio del burnout del 78% al 88%, y del nivel bajo del 6% al 8%.

Estos resultados significan que las estrategias básicas de manejo de estrés laboral resultaron efectivas, pues permitieron la disminución del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán.



4.- DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

El estrés laboral o síndrome de burnout constituye uno de los daños de carácter psicosocial más importantes en la sociedad actual. Esto se puede deber al elevado ritmo de vida, el incremento del trabajo o estudios de forma emocional y mental, las exigencias en el trabajo o en el centro de estudio para que su desarrollo sea el adecuado.

Diversas investigaciones muestran que los trabajadores de las empresas también experimentan el estrés laboral o síndrome de burnout frente a sus labores cotidianas.

Una persona extremadamente estresada o como se diría en esta ocasión "quemada", se puede manifestar de varias formas: el cansancio emocional es la actitud más clara, evidente y común en casi todos los casos. La persona no responde a la demanda laboral y generalmente se encuentra irritable y deprimida. También existen otras actitudes un poco más difusas. (Bosqued, 2012)

Los problemas internos entre la organización y el trabajador pueden ser uno de los factores que generan este síndrome. La desorganización en el ámbito laboral pone en riesgo el orden y la capacidad de rendimiento del empleado.

De manera específica, Schaufeli, Martínez, Márquez, Salanova y Bakker, demostraron que los trabajadores en general reflejan agotamiento por las demandas laborales, presentando una actitud cínica, de desprendimiento y sentimiento de incompetencia laboral. Los trabajadores acusan un cansancio emocional que los lleva a la pérdida de motivación que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso (Maslach y Jackson (1981).

En atención a lo expuesto, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, al inicio de estudio, se encontró que los trabajadores de ésta presentan mayoritariamente Síndrome de Burnout en término medio con el 78%, seguido muy atrás del 16% que lo presenta en término alto y de un más pequeño aún 6% que lo tiene en término bajo, lo que significa que los trabajadores presentan Síndrome de Burnout en término medio con tendencia alta.

Sin embargo, existen estrategias básicas para el manejo del estrés laboral, para la prevención e intervención del síndrome de burnout, entre las que se encuentran la intervención sobre el trabajador, tendientes a la adquisición y a la mejora de las estrategias individuales. (Jiménez, 2014)

Al respecto, pueden llevarse a cabo programas dirigidos a las estrategias instrumentales que tienen como objetivo la adquisición de destrezas para la resolución de problemas, entrenamiento en asertividad y el entrenamiento en gestión del tiempo.

También hay programas dirigidos a las estrategias de carácter paliativo cuyo objetivo es la adquisición de destrezas para el manejo de las emociones para mantener la distancia emocional con el usuario, cliente, paciente.... (Técnicas de relajación, desconexión entre el mundo laboral y el mundo personal...).

Corroborando la efectividad de estas estrategias básicas, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán se aplicó un programa de estrategias básicas para el manejo del estrés laboral, con resultados favorables, después de su aplicación los niveles de burnout disminuyeron en los trabajadores de la Cooperativa. El promedio general estableció que el nivel alto de burnout descendió al 4% ocasionando el incremento del nivel medio al 88% y el incremento del nivel bajo al 8%.

Entre las diferencias del síndrome de burnout al inicio del estudio y luego de la aplicación de las estrategias básicas para el manejo del estrés laboral se estableció que a nivel general el nivel alto del síndrome disminuyó del 16% al 4% ocasionando el incremento del término medio del burnout del 78% al 88% y también el incremento del nivel bajo de 6% al 8%.

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, al inicio del estudio, el Síndrome de Burnout presentó como características generales promedio en sus tres dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, un nivel medio 78% con tendencia a nivel alto con 16%. Tan sólo el 6% se encontraba en el nivel bajo del burnout.
- SEGUNDA:** Después de la aplicación de las estrategias básicas para el manejo del estrés laboral, los niveles de burnout disminuyeron en los trabajadores de la Cooperativa. El promedio general estableció que el nivel alto de burnout descendió al 4% ocasionando el incremento del nivel medio al 88% y el incremento del nivel bajo al 8%.
- TERCERA:** Entre las diferencias del síndrome de burnout al inicio del estudio y luego de la aplicación de las estrategias básicas para el manejo del estrés laboral determinó a nivel general que el nivel alto disminuyó del 12% al 4% ocasionando el incremento del término medio del burnout del 78% al 88% y también el incremento del nivel bajo de 6% al 8%.
- CUARTA:** Considerando la hipótesis planteada, se concluye que las estrategias básicas para el manejo del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzman, ayudan a disminuir este síndrome.

SUGERENCIAS

1. Al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, hacer de su conocimiento los resultados de la presente investigación, a efectos continúe en acertado propósito de realizar acciones tendientes a disminuir el nivel de burnout en los trabajadores de su Organización, lo que redundará en beneficio de la empresa para alcanzar sus metas y objetivos empresariales, además de mejorar la salud personal y familiar de los trabajadores de su empresa.
2. Al Director Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Cusco, hacer de conocimiento los resultados de la investigación, a efectos disponga la realización de estudios complementarios al presente, con el propósito de contar con mayor información para adoptar políticas regionales de diagnóstico y medidas preventivas así como estrategias básicas para el manejo del estrés laboral.
3. A los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, hacer de conocimiento los resultados de este estudio, a efectos optimicen la práctica de las estrategias de manejo del estrés laboral a corto, mediano y largo plazo, dados los resultados positivos alcanzados, lo que resultará en su beneficio personal y familiar.

PROPUESTA

Estrategias para prevenir el incremento del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán.

I. Justificación

Debido al índice alto de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, aun después de la intervención con estrategias de manejo de estrés, es probable que la empresa antes citada requiera una reorganización en su estructura funcional.

Por lo expuesto se considera conveniente crear un área de psicología ocupacional, encargada de valorar el estado psicológico de los trabajadores, además de identificar a los trabajadores tóxicos y tratar el síndrome para reducirlo lo más posible.

II. Objetivos

1. Garantizar la ayuda psicológica a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, sobre todo a los identificados con el síndrome.
2. Evitar el incremento de este síndrome en el resto de los trabajadores.
3. Crear un clima saludable y adecuado en el trabajo

III. Formulación

a. Fase política:

Se tendrá una conversación con el Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán; para introducir la propuesta de investigación en la empresa. Exponer la importancia de la salud ocupacional en el área psicológica de los trabajadores.

b. Fase técnica:

Una vez aprobada la propuesta por la alta gerencia, se tendrá una reunión con cada administrador de las diferentes agencias, indicándoles el tipo de trabajo que se realizaría con sus trabajadores. Se les indico el tiempo estimado por agencia y los días de intervención.

c. Fase operativa:

El psicólogo, con experiencia en manejo de estrés laboral y liderazgo personal, realizará charlas al personal de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de manera dinámica y muy profesional. Así como viajes de esparcimiento y confraternidad.

d. Cronograma

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	EN E	FE B	MA R	A B	MA Y	JU N	JU L	AG O	SE T	OC T	NO V	DI C
CHARLAS de manejo de estrés laboral,	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
TALLERES, clima laboral, relaciones interpersonales,		X			X			X			X	
ESPARCIMIENTO, para toda la población trabajadora			X			X			X			
Programa de apoyo social	X			X			X			X		
INTERVENCIÓN PERSONAL (con cada trabajador)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
CUESTIONARIO												X

Este cronograma es anual, ya que la intervención es progresiva no estacionaria.

e. Presupuesto y recursos

Los recursos mínimos con los que se debe contar para poner en marcha el proyecto de control y prevención del síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán son:

- Infraestructura:
 - Consultorio
 - Auditorio para las charlas y talleres
 - Laptop
 - Proyector multimedia
 - Micrófono
 - Parlantes
 - Lugar de esparcimiento (Chimpahuaylla)

- Mobiliario, equipos y otros.-
 - Mobiliario: un escritorio, un gavetero, dos sillas, etc.
 - Otros: Material de escritorio, material de gabinete psicológico.
- Personal:
 - Psicólogo con experiencia a tiempo parcial 8 horas semanales.
 - Asistente para llevar toda la información, de manera permanente.

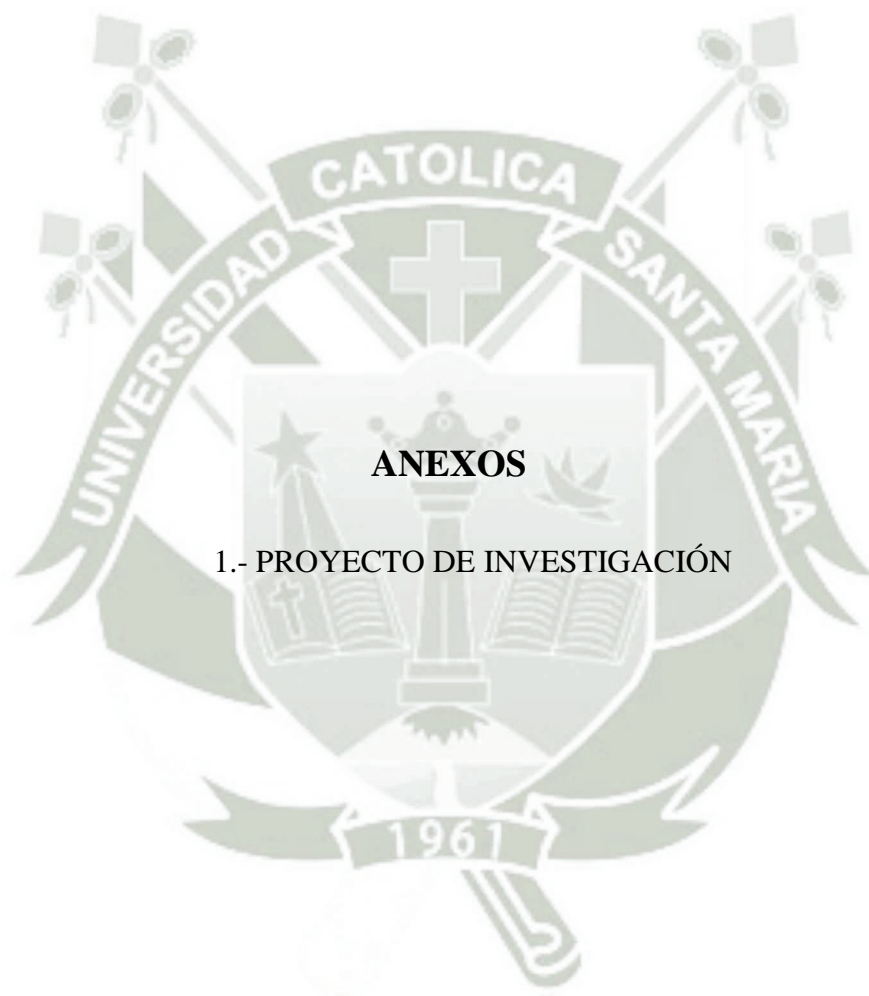
Del presupuesto, se debe considerar:

	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
PSICOLOGO	1700.00	20 400.00
ASISTENTE	1200.00	14 400.00
OTROS		500.00
TOTAL		35 300.00

BIBLIOGRAFÍA

- a. Balseiro, L. (2012). *El Síndrome de Burnout como factor de riesgo laboral*. Mexico DF, México: Editorial Trillas Sa De Cv., págs. 63-65.
- b. Bosqued, M. (2012). *Quemados: el síndrome del burnout, qué es y cómo superarlo*. Barcelona, España: Editorial Paidós, págs. 15-17.
- c. Carlin, M. (2014). *El síndrome de burnout desde las teorías motivacionales*. Madrid, España: Editorial Wanceulen S.L., págs. 19-23.
- d. El-Sahili, L. (2015). *Burnout, consecuencias y soluciones*. México DF, México: El Manual Moderno Ediciones, págs. 42-46.
- e. Freudenberger, H. J. (1974). *Staff bum-out, in journal of social issues*, Berlin, Alemania, págs. 159-165.
- f. Gil, P. (2013). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- g. Gobierno Regional de México (2010). *Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral*. México DF. México: Ediciones de la Dirección de la Salud.
- h. Hernández, T., González, M., y Campos, C. (2011). *Prevalencia del síndrome de burnout en personal de una institución del sector salud*. Memorias del XV Congreso Internacional de Investigación Administrativa. Hidalgo, México.
- i. Herrera, C. (2015). *Estudio de la relación del síndrome de desgaste profesional (burnout)*. Concepción, Chile: Ediciones de la Universidad de Concepción.
- j. Jiménez, C. (2014). *Guía de prevención de burnout para profesional de cuidados paliativos*. Madrid, España: Aran Ediciones.
- k. Maicon, C. (2014). *El síndrome de burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. Madrid, España: Wanceulen S.L.

- l. Mansilla, F. (2013). *El estrés laboral y su prevención*. Madrid, España: Ediciones del Ayuntamiento de Madrid.
- m. Martínez, I., y Salanova, M. (2003). *Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios. Relación con el desempeño y desarrollo profesional*. Soria, España: Revista de Educación.
- n. Maslach, C (1976). *Burned-out*, en *Human Behavior*. California: USA.
- o. Maslach, C.; Jackson, S. E. (1981): *The maslach burnout inventory*. Research Edition. Palo Alto, California, USA, Consulting Psychologists Press.
- p. Paredes Nuñez, J. (2006). *Manual para la investigación científica*. Arequipa, Perú: publicado por Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.
- q. Párraga, J.M. (2005). *Eficacia del Programa I.R.I.S. para reducir el síndrome de burnout y mejorar las disfunciones emocionales en profesionales*. Extremadura, España: Ediciones de la Universidad de Extremadura.
- r. Pines, A.; Aronson, E.; Kafry, D. (1981): *Burnout: from tedium to personal growth*. New York, USA, Free Press.
- s. Schaufeli WB, Martínez IM, Marques Pinto A, Salanova M, Bakker AB. (2002). *Burnout and engagement in university students: a crossnational study*. *Journal of Cross- Cultural Psychology* 2002. Utrech, Utrech (Paises Bajos).
- t. Shirom, A. (1989). *Burnout in work organizations*, en C. L. Cooper; I. Robertson (eds.). *International review of industrial and organizational psychology*. Chichester, John Wiley. Massachusetts, USA.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POST-GRADO

MAESTRÍA EN SALUD OCUPACIONAL Y DEL MEDIO AMBIENTE



**“EFECTO DE ESTRATEGIAS BÁSICAS PARA EL MANEJO DEL
SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO
DE GUZMAN. CUSCO, 2016”**

**Tesis presentada por la Bachiller
CRISTABEL NILDA RIVAS ACHAHUI**

**Para optar el Grado Académico de
MAESTRO EN SALUD OCUPACIONAL Y DEL
MEDIO AMBIENTE**

**Arequipa - Perú
2017**

I.- Preámbulo.

El Síndrome de Burnout (estrés laboral) afecta en líneas generales a todos los trabajadores de todas las posiciones de una organización, y se considera que ocurre ello también en labores como las de las instituciones financieras, donde las metas mensuales a alcanzar y las dificultades para conseguirlas generan con frecuencia ansiedad y estrés, a lo que se agrega que por lo general los trabajadores no encuentran que su labor, esfuerzos, capacidades e iniciativas son reconocidos y menos aún, remunerados satisfactoriamente.

Estos hechos, entre otros, determinan la aparición de las características del Síndrome de Burnout, como son el cansancio emocional, la despersonalización y la afectación en la realización personal, lo que incide directamente en la mala calidad de los servicios que brindan a los clientes y que genera las protestas del público usuario, quienes exigen cada vez más la prestación de servicios eficientes y de calidad.

Esta problemática se ha observado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de Cusco, que es similar a lo que ocurre en todas las instituciones financieras de Cusco y del país en general, lo que hace necesario establecer estrategias de solución para superar el Síndrome de Burnout que se observa afecta a los trabajadores de esta empresa. De esta forma se conseguirá prestar servicios más eficientes y de calidad en beneficio de la colectividad, además de mejorar la salud emocional de los empleados de esta Institución.

Por tal motivo, la finalidad del presente estudio, es establecer estrategias básicas para el manejo del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán. Cusco, 2016, con lo que se espera coadyuvar a solucionar el problema materia de estudio.

II.- Planteamiento Teórico.

1.- Problema de Investigación.

1.1.- Enunciado del Problema.

Efecto de Estrategias Básicas Para el Manejo del Síndrome de Burnout en los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán. Cusco, 2016.

1.2.- Descripción del Problema.

a) Área de Conocimiento al que Pertenece.

Campo : Ciencias de la salud

Área : Salud ocupacional

Línea : Salud mental

b) Análisis u Operacionalización de Variables.

Variable independiente: Estrategias básicas para el manejo de estrés laboral

Variable dependiente: Estrés laboral (Síndrome de Burnout)

VARIABLE	INDICADORES	SUB INDICADORES
Variable Independiente Estrategias básicas Son el conjunto de acciones elementales que se llevan a cabo para alcanzar un fin determinado, en este caso, para lograr un buen manejo del estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> Charla 1 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias básicas: relajación, reestructuración cognitiva, ensayo de habilidades, resolución de problemas
	<ul style="list-style-type: none"> Charla 2 	<ul style="list-style-type: none"> Técnica respiratoria, técnica de relajación, técnicas de afrontamiento (qué pienso, qué siento, qué hago)
	<ul style="list-style-type: none"> Charla 3 	<ul style="list-style-type: none"> i) Uso de pensamiento racional, ideas irracionales a pensamientos racionales. ii) Autocontrol de nuestros pensamientos y emociones.

	<ul style="list-style-type: none"> Charla 4 	<ul style="list-style-type: none"> i) Técnicas de comunicación asertiva, expresión de pensamiento, sentimiento y creencias en forma directa y apropiada sin violar los derechos de los demás. ii) Manejo de conflictos (Negociación). Comunicación que influye en el comportamiento de los demás donde ambos lleguen a un acuerdo ganar – ganar
<p><i>Variable dependiente</i></p> <p>Síndrome de Burnout</p> <p>Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas, y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cansancio emocional 	<ul style="list-style-type: none"> Alto Moderado Bajo
	<ul style="list-style-type: none"> Despersonalización 	<ul style="list-style-type: none"> Alto Moderado Bajo
	<ul style="list-style-type: none"> Realización personal 	<ul style="list-style-type: none"> Alto Moderado Bajo

Interrogantes de investigación

1.- ¿Cuáles son las características del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán al inicio del estudio?

2.- ¿Cuáles son las características del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán luego de aplicarles las estrategias básicas para el manejo del estrés laboral?

3.- ¿Qué diferencias existen entre las características del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán encontradas al inicio del estudio y las encontradas luego de aplicarles estrategias básicas para el manejo de estrés laboral?

c) Tipo de Investigación.

El tipo de investigación es de campo.

d) Nivel de Investigación.

El nivel es pre-experimental.

1.3.- Justificación del Problema.

Se considera que la presente investigación es válida pues resulta muy importante establecer el efecto de estrategias básicas para el manejo del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán. Cusco, 2016. De allí también la conveniencia de la presente investigación pues incrementa el conocimiento sobre este importante tema.

La relevancia social o humana se da porque el mayor conocimiento sobre esta materia, contribuirá a establecer soluciones para resolver u optimizar el problema de estudio.

En relación a la relevancia metodológica, la investigación aplicará instrumentos para la obtención de datos en el trabajo de campo. La investigación tiene también relevancia científica pues significa un aporte, es decir, un nuevo conocimiento, al establecer metodológicamente el efecto de estrategias básicas para el manejo del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán. Cusco, 2016.

Asimismo, tiene también relevancia contemporánea, pues se considera que el Síndrome de Burnout (estrés laboral) afecta en líneas generales a todos los trabajadores de todas las posiciones en una organización, y de manera especial a los trabajadores del Estado que muchas veces no encuentran retribución ni reconocimiento a sus méritos y esfuerzo, lo que determina la presencia de cansancio emocional, despersonalización y afectación en la realización personal, lo que a su vez redundará en la baja o mala calidad de servicios que presta la Entidad, lo que es muy reprochado en el sector público por los clientes externos, que consideran que no son atendidos con la eficiencia y calidad que merecen, lo cual ocurre en prácticamente todas las instituciones del Estado como por ejemplo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de Cusco, lo que es un tema de permanente actualidad y de interés y repercusión social.

Finalmente se dirá que el interés de la investigadora es genuino y la curiosidad por el problema elegido es real, lo que garantiza la culminación de la investigación; a lo que se agrega que ésta es factible realizarla y además es original.

2.- Marco Conceptual.

2.1.- Síndrome de Burnout (estrés laboral)

El Síndrome de Burnout se le conoce además como Estrés Laboral. Burnout es una expresión empleada inicialmente por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger con lo cual definió el desgaste extremo de un trabajador y los problemas físicos que se generan por un grado de agotamiento importante. (Carlin, 2014)¹

El Síndrome de Burnout (que es denominado de manera sencilla como "Burnout " o "síndrome del trabajador quemado") es una clase de estrés laboral prolongado o crónico. La enfermedad se describió por vez primera en el año 1969 e inicialmente fue denominada "staff burnout", refiriéndose al inusual comportamiento que presentaban ciertos oficiales de policía de la época. Más adelante, en los años 70, se elaboró el término que conocemos hoy en día.

En 1986, las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson señalaron la definición del Síndrome de Burnout como un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una baja realización personal, que ocurre en las personas que trabajan en contacto con clientes y usuarios.

El Síndrome de Burnout (del inglés "burn-out": consumirse o agotarse) tiene como característica un progresivo agotamiento físico y mental, falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y de manera especial, importantes cambios de comportamiento en quienes lo presentan. Este cambio de actitud que muchas veces se relaciona con "malos modales" hacia los demás o con un trato desagradable, es una de las características principales para identificar el Burnout.

Este síndrome suele presentarse con más frecuencia en aquellas posiciones laborales relacionadas con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que laboran en atención al cliente, pero puede afectar en general a cualquier trabajador y

¹CARLIN, M. (2014). *El síndrome de burnout desde las teorías motivacionales*. Madrid, España págs. 1 9-23.

puede llegar a ser motivo de retiro laboral, pues en algún momento el trabajador se encuentra física y mentalmente incapacitado para continuar desarrollando su trabajo.

El estrés laboral actualmente es una de las causas más importantes de incapacidad laboral. Al inicio, como consecuencia de padecer el síndrome, el trabajador estaría un poco "chamuscado" o quemado. Luego, cuando el sujeto presenta síntomas físicos de agotamiento, se lo observa totalmente "oxidado" o "destruido". Pero no sólo los trabajadores recargados de tareas o responsabilidad son las que sufren un alto grado de estrés. La vida sin motivaciones, sin proyectos, o atravesar un período de desocupación puede provocar el mismo desenlace. Los síntomas son los mismos en ambos casos: falta de autoestima, irritabilidad, nerviosismo, insomnio y crisis de ansiedad, entre otros. (Bosqued, 2012)²

Una persona muy estresada o como se diría "quemada", se puede manifestar de varias formas: el cansancio emocional es la actitud más clara, evidente y común en casi todos los casos. El sujeto no responde a las exigencias laborales y generalmente se encuentra irritable y deprimido. También existen otras actitudes que son más difusas.

Los problemas al interior de la organización y el trabajador suelen ser uno de los factores que determinan este síndrome. La desorganización en el ámbito laboral pone en riesgo el orden y la capacidad de rendimiento del empleado. Esto ocurre por lo general, cuando no están claros los roles y las tareas que debe desempeñar cada uno de los trabajadores. También la competencia desmedida entre los colegas, un ambiente laboral físico desagradable para laborar y las pocas herramientas o útiles suelen ser síntoma de desorganización.

Otro factor que influye es la persona y su capacidad de adaptarse. Dos personas pueden trabajar juntas y bajo la misma complicación, a veces una se estresa y la otro no. El Síndrome se desarrolla en tres fases evolutivas:

- La primera fase: aquí ocurre un desbalance entre las demandas y los recursos, es decir se presenta una situación de estrés psicosocial
- Segunda fase: se presenta un estado de tensión psicofísica

²BOSQUED, M. (2012). *Quemados: el síndrome del burnout, qué es y cómo superarlo*. Barcelona, España págs. 15-17.

- Tercera fase: ocurren varios cambios conductuales, producto de un afrontamiento de tipo defensivo y escurridizo, que evita las tareas estresantes y busca el alejamiento personal, anteponiendo cínicamente la gratificación de las propias necesidades al servicio que presta.

Este síndrome inicialmente observado en profesiones como médicos, psicoanalistas, guardias de cárceles, asistentes sociales y bomberos, hoy se ha extendido a todos aquellos que interactúan en forma activa y dentro de estructuras funcionales. Pasó de trabajadores que cuidan personas de alto riesgo a trabajadores que interactúan en situaciones de interacción conflictiva, con mayor o menor soporte.

En general el Síndrome tiene las siguientes características: (Gil, 2013)³

- Es insidioso: Se desarrolla de manera paulatina, uno está libre un día y al siguiente se levanta con sus síntomas, oscila con intensidad variable en la persona (sale y entra).
- Hay tendencia a negarlo: Ya que se experimenta como un fracaso profesional y personal. Son los colegas los que inicialmente lo notan.
- Tiene una fase irreversible: Llega al extremo que la única solución es el abandono laboral.

El síndrome se manifiesta en los siguientes aspectos: (Balseiro, 2012)⁴

- Psicosomáticos: se presenta con fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, etc.
- Conductuales: se da el ausentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, se fármacos, etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas.
- Emocionales: se observa el distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de

³ GIL, P. (2013). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. España, págs. 36-38.

⁴ BALSEIRO, L. (2012). *El síndrome de burnout como factor de riesgo laboral*. México, págs. 63-65.

omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos.

- En ámbito laboral: se da el detrimento de la capacidad de trabajo detrimento de la calidad de los servicios prestados a los clientes, aumento de hostilidad con las personas y comunicaciones deficientes.

La definición “burnout” como fenómeno psicológico se origina en Estados Unidos a mediados de la década de los setenta, con el fin de brindar una explicación al proceso de deterioro que se producía en los cuidados y atención profesional a los clientes de las organizaciones de servicios.

Las iniciales investigaciones científicas sobre la definición de burnout se remontan a los trabajos de Freudenberg (1974)⁵ y Maslach (1976)⁶

Inicialmente Freudenberg (1974)⁷ hizo referencia al burnout como una combinación de cansancio emocional crónico, fatiga física, pérdida de interés por el trabajo, baja realización personal y deshumanización en el cuidado y atención a los usuarios.

A partir de allí en la literatura científica se emplea el término burnout, que en español tiene traducción como “estar quemado” y se ha ilustrado con algunas figuras como “fuego que se sofoca”, “llama que se extingue” o “batería que se agota” para representar el estado de agotamiento y pérdida de energía a que se refiere (Martínez y Salanova, 2003)⁸.

En la Primera Conferencia Europea sobre Burnout que se realizó en Polonia, se publicó cerca de 2.500 artículos sobre burnout; más tarde, ocho años después, una revisión realizada por Schaufeli, Martínez, Márquez, Salanova y Bakker (2002)⁹ en bases de datos y bibliografía especializada reveló 5,500 entradas sobre el tema.

⁵ FREUDENBERGER, H. J. (1974). *Staff bum-out, in journal of social issues*, págs. 159-165.

⁶ MASLACH, C (1976). *Burned-out*, en *Human Behavior*, págs. 16-22.

⁷ FREUDENBERGER, H. J. Ob. Cit., págs. 159-165.

⁸MARTÍNEZ, I., y SALANOVA, M. (2003). *Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios.Relación con el desempeño y desarrollo profesional.*

⁹SCHAUFELI WB, MARTÍNEZ IM, MARQUES Pinto A, Salanova M, Bakker AB. (2002). *Burnout andengagement in university students: a crossnational study.* págs. 464-481.

Estos datos dan cuenta del reconocimiento internacional del burnout como un importante problema individual, social y académico. Las razones para su popularidad han sido analizadas por varios autores que justifican su aceptación social.

El burnout es uno de los daños de carácter psicosocial más importantes en la sociedad actual. Esto se debe al elevado ritmo de vida, el incremento del trabajo o estudios de forma emocional y mental, las exigencias en el trabajo o en el centro de estudio para que su desarrollo sea el adecuado.

Al margen de la relación que exista con el hecho laboral, varias investigaciones revelan que los universitarios también experimentan el burnout frente a sus estudios. Estas investigaciones se refieren al agotamiento emocional en relación con los servicios asistenciales y de ayuda.

De manera específica, Schaufeli, Martínez, Márquez, Salanova y Bakker (2002)¹⁰, probaron que los estudiantes reflejan agotamiento por las exigencias del estudio, presentando una actitud cínica, de desprendimiento y sentimiento de incompetencia.

2.2.- Estrategias Básicas Para el Manejo del Estrés Laboral

2.2.1.- Prevención e intervención del Síndrome de Burnout.

Cuando el Síndrome de Burnout se materializa es difícil que el afectado sea consciente de ello, por lo que en primer lugar es preciso el apoyo de las personas cercanas. (Herrera, 2015)¹¹

Las estrategias para intervenir el Síndrome de Burnout se pueden agrupar en dos categorías, en función del nivel en que se producen:

- Intervención sobre la organización
- Intervención sobre el trabajador

¹⁰ SCHAUFELI WB, Martínez IM, Marques Pinto A, Salanova M, Bakker AB. Ob. Cit., págs. 464-481.

¹¹ HERRERA, C.(2015). Estudio de la relación del síndrome de desgaste profesional (burnout) págs. 108-112.

2.2.2.- Intervención sobre la organización

Es importante considerar las siguientes medidas organizativas:

- Mejorar el clima laboral promoviendo el trabajo en equipo.
- Aumentar la autonomía y control del trabajo descentralizando la toma de decisiones.
- Analizar y definir los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflicto de rol.
- Establecer líneas de autoridad y responsabilidad con claridad.
- Definir competencias y responsabilidades, de forma precisa y realista, atendiendo a las capacidades reales.
- Mejorar la comunicación y promover la participación en la organización, mejorando el ambiente.
- Fomentar un ambiente colaborativo en la organización.
- Fomentar la flexibilidad de horarios.
- Promover la seguridad en el empleo.
- Establecer fines claros para los roles profesionales.
- Establecer una política de recompensas a los trabajadores.
- Fomentar las relaciones interpersonales.
- Fortalecer las relaciones sociales entre el grupo de trabajo.
- Establecer sistemas de participación y democracia en el trabajo.
- Facilitar formación e información.
- Fijar líneas claras de autoridad
- Mejorar la comunicación organizacional.

Existen programas orientados a mejorar la organización del trabajo: (Herrera, 2015)¹²

- Programas de socialización anticipada o anticipación hacia lo real. En vista de la discrepancia existente entre las expectativas que los profesionales tienen cuando empiezan a trabajar y la realidad que encuentran cuando se incorporan a vida

¹²HERRERA, C. (2015). Estudio de la relación del síndrome de desgaste profesional (burnout). págs . 108-112.

laboral, se origina un choque que se pretende que se experimente antes que el profesional ingrese en una organización.

Esto se puede hacer a través de programas de simulación que adecuen el alto nivel de expectativas y objetivos que se fijan al principio de la carrera y que no suelen ajustarse a la realidad. Su objetivo es desarrollar estrategias constructivas para enfrentarse con las expectativas irreales y orientar a los nuevos miembros para hacerles más fácil su incorporación al mundo del trabajo. (Jiménez, 2014)¹³

- Programas de feedback o retroinformación. Las organizaciones deben diseñar programas de retroinformación teniendo en cuenta la información procedente de los usuarios de la organización, de los colegas, de los supervisores y de los trabajadores a los que se supervisa. Una forma de que los profesionales consigan esta retroinformación es preguntar a los clientes, mediante cuestionarios, el grado de satisfacción que experimentan con el servicio que han recibido. Este feedback de carácter evaluativo puede ser visto con la procedente de los compañeros que pueden observar al trabajador en tanto trabaja, pues mientras que los clientes se inclinan a evaluar el servicio comparándolo con un servicio ideal, las evaluaciones de los colegas están basadas en el conocimiento de la práctica profesional y de la realidad de la organización.

Una herramienta es el feedback de 360°, es una evaluación que recoge una diversidad de opiniones: del jefe, de los compañeros, de los subordinados, de los clientes internos y externos o proveedores, y que se realiza de forma anónima por aquellos que conocen a un determinado trabajador.

El feedback de 360° ofrece la posibilidad de comparar la percepción de un trabajador sobre sus competencias y su desempeño laboral con la que tienen de ese mismo trabajador aquellos con los que labora, y permite el análisis de las diferencias encontradas.

El empleo de esta herramienta permite obtener valoraciones distintas sobre un mismo trabajador, potenciar una visión más objetiva y fiable de las relaciones laborales, elevar

¹³JIMÉNEZ, C. (2014). *Guía de prevención de burnout para profesional de cuidados paliativos*. Madrid, España, págs. 116-120.

el nivel de satisfacción laboral, mejorar el conocimiento de uno mismo y motivar al desarrollo de nuevas competencias.

2.2.3.- Intervención sobre el trabajador

Para adquirir y mejorar las estrategias individuales pueden llevarse a cabo programas como: (Jiménez, 2014)¹⁴

- Programas que se dirigen a las estrategias instrumentales: cuando tienen como objetivo adquirir destrezas para resolver problemas, entrenamiento en asertividad y el entrenamiento en gestión del tiempo.
- Programas orientados a las estrategias de carácter paliativo: cuando su objetivo es adquirir destrezas para el manejo de las emociones para mantener la distancia emocional con el usuario, cliente, paciente (técnicas de relajación, desconexión entre el mundo laboral y el mundo personal).
- Programa de apoyo social que posibilita conocer a los trabajadores que se preocupan por ellos y que son valorados y estimados. Las técnicas que suelen ser más efectivas son las de carácter activo o centradas en el problema.

También incluir en los programas las charlas, según la experiencia de cada psicólogo, sobre el manejo del estrés laboral, como se detallan a continuación:

- Charlas de Manejo de estrés Laboral; estrategias para la relajación, reestructuración cognitiva, ensayo de habilidades y resolución de problemas. En este punto se tocan sobre dar fin a problemas resolviendo desde el fondo el problema, encontrar la raíz que origino todo el tema para poder llegar a la mejor solución. En cuanto a la relajación la respiración profunda es una simple, pero potente, técnica de relajación. Es fácil de aprender, se puede practicar en cualquier lugar y proporciona una manera rápida de mantener los niveles de estrés bajo control. La respiración profunda es la piedra angular de muchas otras prácticas de relajación y se puede combinar con otros elementos relajantes como la aromaterapia y la música. Se inicia de la siguiente manera: Siéntate cómodamente con la espalda recta. Pon una mano en el pecho y la otra en el estómago. Inhala por la nariz. La mano sobre el estómago debe levantarse. La

14

JIMÉNEZ, C. (2014). *Guía de prevención de burnout para profesional de cuidados paliativos*. Madrid, España, págs. 116-120.

mano en el pecho debe moverse muy poco. Exhala por la boca, expulsando el aire tanto como puedas mientras contraes los músculos abdominales. La mano sobre el estómago debe moverse al exhalar, pero la otra mano debe moverse muy poco. Continúa respirando por la nariz y exhalando por la boca. Trata de inhalar suficiente aire para que la parte baja del abdomen se eleve y contraiga. Cuenta lentamente mientras exhalas.

Sobre la reestructuración cognitiva se enseñara una técnica que consiste en la discusión de los pensamientos automáticos negativos que se producen en situaciones que provocan ansiedad o cualquier otro tipo de perturbación emocional (por ejemplo, “Creen que soy aburrido”) y su sustitución por creencias o pensamientos más racionales (como “No puedo leer la mente de otras personas, probablemente están cansados ahora”). A medida que los pensamientos son enfrentados y puestos en duda, su capacidad para provocar estrés o ansiedad se debilita. La Reestructuración Cognitiva es una de las técnicas más habituales. Es necesario un buen conocimiento del trastorno a tratar y se necesita agilidad mental y creatividad para mantener una interacción fluida y satisfactoria con el paciente. La reestructuración cognitiva nos permite que seamos capaces de detectar y modificar nuestros pensamientos automáticos. Es eficaz para cambiar creencias desadaptativas sobre cualquier aspecto de nuestra vida. Fomenta la identificación y la gestión de emociones como la ira, la ansiedad o la desesperación. Nos permite adoptar un estado psicológico adecuado, alcanzar un mayor bienestar emocional y consecuentemente eliminar actos inadecuados o perjudiciales y abrazar un estilo conductual saludable. Sobre la habilidad de un individuo para solucionar problemas (experiencias estresantes de la vida) y poner en marcha opciones de afrontamiento más eficientes. El proceso de solución de problemas es a través del cual los individuos tratan de identificar soluciones eficaces para los problemas, generando actitudes y destrezas.

- Charla sobre la técnica respiratoria, técnica de relajación, técnicas de afrontamiento (que pienso, que siento, que hago). En este ítem se debe tocar temas como concientizar sobre la respiración, sentir cada musculo como se expande en cada respiración y se contrae con la espiración, conectarse con yo interno y sentir cada fibra del cuerpo.

El uso del afrontamiento ayuda a enfrentar los problemas, existen 2 categorías: Afrontamiento Centrado en las Emociones (busca el lado positivo de una situación), en el cual aprenderemos a disminuir el grado de malestar emocional mediante estrategias como la minimización, autocontrol, aceptación de responsabilidades entre otras. Afrontamiento Centrado en el Problema (desarrolla un plan de acción para enfrentarlo); es una intervención cognitivo conductual dirigida a incrementar la habilidad de un individuo para solucionar problemas (experiencias estresantes de la vida) y poner en marcha opciones de afrontamiento más eficientes.

El proceso de solución de problemas es a través del cual los individuos tratan de identificar soluciones eficaces para los problemas, generando actitudes y destrezas. Se aplica la técnica aprendida en la primera charla, sobre la relajación, incluyendo en esta charla la música para incrementar el manejo adecuado del estrés.

- Charla sobre uso de pensamiento racional, ideas irracionales a pensamientos racionales. Autocontrol de nuestros pensamientos y emociones. Aquí se tocara temas sobre generalización “todo yo” / evitar. Interpretación de pensamientos prestar oído a todo / no creer lo que dicen. Polarización ha sido fatal / no es verdad que todo sea negro o blanco. Visión catastrófico “y si... “/ buscar alternativas. Falacia control todo ha sido mi culpa. Falacia cambio “las cosas no salen bien porque no lo dijeron en su momento “/ cada uno trae su felicidad. Inferencia arbitraria a partir de un detalle se extrae una conclusión / hacer un análisis. También se tocara temas importantes que son CREENCIAS FALSAS como: Necesito recibir la aprobación de los demás para estar feliz y a gusto en un lugar. Tengo que ser competente y casi perfecto en todo lo que intento. Debo sentir miedo y ansiedad ante lo desconocido, incierto y potencialmente peligroso. Es mejor evitar los problemas que afrontarlos. Es horrible cuando las cosas no van como yo quiero. Siempre existe una solución perfecta a los problemas debo encontrarla porque si no es así ocurrirá algo muy malo. Los acontecimientos determinaran como me voy a sentir. Se enseñara a diferenciar sobre las creencias racionales de las irracionales, como por ejemplo:

- ✓ Los pensamientos y creencias son **racionales** cuando:
Son lógicos y consistentes con la realidad (se apoyan en la experiencia, sin distorsionar ni exagerar).

Son relativos (se expresan en términos de deseos y preferencias).

Producen emociones moderadas, más fáciles de elaborar.

Suelen ayudar y motivar a conseguir metas y objetivos.

✓ Son **irracionales** cuando:

Son ilógicos y no consistentes con la realidad (no se apoyan en la experiencia, distorsionan y exageran).

Son inflexibles (expresados en términos de exigencias o necesidades muy urgentes).

Producen emociones intensas, de las que se suele intentar escapar impulsivamente.

No sirven para conseguir metas y objetivos.

- Charla sobre técnicas de comunicación asertiva, expresión de pensamiento, sentimiento y creencias en forma directa y apropiada sin violar los derechos de los demás. Manejo de conflictos (negociación). Comunicación que influye en el comportamiento de los demás donde ambos lleguen a un acuerdo ganar – ganar. Aquí se enseña a controlar, reducir o aprender a tolerar las amenazas que conducen al estrés (enfrentar al estrés).
Sobre la comunicación asertiva se tiene que este tipo de comunicación evita errores frecuentes como por ejemplo, los ataques personales y los reproches, que generan distanciamientos innecesarios entre los compañeros de trabajo, aquí hablaremos sobre la expresión de sentimientos en primera persona; se enseñara a tener un tipo de dialogo que potencie la empatía entre el emisor y el receptor, por lo tanto, se produce un acercamiento en las posturas personales lo que potencia el entendimiento mutuo. Se motivara a los trabajadores a que expresen un mensaje en el que las palabras y los gestos transmiten claridad y al mismo tiempo una actitud de empatía hacia el interlocutor. Es decir se trata de comunicar las ideas propias de manera sincera y creando un clima positivo y sin ánimo de conflicto.

2.3.- Definiciones

No hay una definición unánime aceptada sobre el Síndrome Burnout pero a través de los años se ha aceptado que se trata de una respuesta al estrés laboral que se caracteriza por

actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio profesional (falta de realización personal en el trabajo) así como una vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Maslach y Jackson, 1981)¹⁵.

Maslach (1976)¹⁶, el término burnout lo hizo conocer en una convención de la Asociación Psicológica Americana. Desde allí se conoce el burnout como un término que se refiere al desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos (educación, salud, administración pública, etc.), lo cual está ocasionado, en parte, a sus condiciones de trabajo que tienen fuertes demandas emocionales.

Pines y Aronson (1988)¹⁷, lo define como un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y por la vida en general, y baja autoestima.

Está definido aunque no es aceptado por todos que el Síndrome de Burnout aparece en determinados trabajadores como respuesta al estrés laboral crónico, que se origina al trabajar bajo “condiciones difíciles”, en contacto directo con los usuarios (clientes, pacientes, alumnos, etc.) de instituciones y que tienen consecuencias negativas para la persona y para la organización.

Una de las definiciones que más se acepta es la de Maslach y Jackson (1981)¹⁸, que lo describen como el cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso.

Hernández, González y Campos (2011)¹⁹ citando a Cherniss, definen el Burnout como un proceso en el cual las actitudes y el comportamiento del trabajador o profesional se

¹⁵MASLACH, C.; JACKSON, S. E. (1981): *The maslach burnout inventory*. Research Edition. Palo Alto, CA, págs. 121-140.

¹⁶ MASLACH, C (1976): *Burned-out*, en *Human Behavior*, págs. 16-43.

¹⁷ PINES, A.; ARONSON, E.; KAFRY, D. (1981): *Burnout: from tedium to personal growth*. New York, Free Press, págs. 77-79.

¹⁸ MASLACH, C.; JACKSON. Ob. Cit., págs. 121-140.

¹⁹HERNÁNDEZ, T., GONZÁLEZ, Y CAMPOS, C. (2011). *Prevalencia del síndrome de burnout en personal de una institución del sector salud*. Memorias del XV Congreso Internacional de Investigación Administrativa, págs. 26-40.

modifican de manera negativa en respuesta a la tensión del trabajo. El referido autor describe al síndrome en 3 etapas:

1. Desequilibrio entre los recursos y las demandas.
2. Desarrollo de la tensión, la fatiga y el agotamiento emocional.
3. Cambios en las actitudes y comportamientos del trabajador hacia otras personas.

Hernández, González y Campos (2011)²⁰ citando a Kahill, señalan que el Burnout está caracterizado por sentimientos de autoeficacia reducida, desánimo, despersonalización y fatiga, relacionado a situaciones crónicas de demandas excesivas en el ámbito laboral.

Según Shirom (1989)²¹, el burnout estigmatiza al sujeto. Al contrario de lo que ocurre con la mayoría de las perturbaciones mentales, al burnout se le atribuyen multitud de antecedentes y causas socio-profesionales, relacionados con el ambiente y contexto de trabajo, mientras se guarda un papel desculpabilizante para el sujeto.

Este tipo de razones son esgrimidas principalmente en las profesiones de ayuda, como la docencia, los servicios sociales o profesionales de la salud, en las que existe elevadas expectativas y exigencias sociales para los profesionales y escasez de recursos.

Un concepto clásico de burnout es la que lo define como el cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso.

Asimismo se define el burnout como un estado mental persistente, negativo, relacionado con el trabajo en individuos normales, que se caracteriza principalmente por agotamiento emocional, que se acompaña de distrés, un sentimiento de reducida competencia, poca motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo o estudios.

²⁰ HERNÁNDEZ, T., González, M., y Campos, C. Ob. Cit., págs. 26-40

²¹

SHIROM, A. (1989). *Burnout in work organizations*, en C. L. Cooper; I. Robertson (eds.). *International review of industrial and organizational psychology*. Chichester, John Wiley, págs. 25-48.

Maslach y Jackson (1981)²², señalan que el Síndrome de estar quemado por el trabajo o los estudios puede comprenderse como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo.

Otros plantean una reconceptualización del Síndrome de Burnout como una crisis general en la relación del sujeto con su trabajo. Crisis que se conceptualiza en función de tres dimensiones más genéricas de las anteriormente propuestas y que no hacen referencia exclusivamente al trabajo de ayuda a personas: agotamiento emocional y también físico; actitud cínica hacia el trabajo y sentimientos de inadecuación profesional y de pérdida de confianza en este sentido, el burnout asimismo ha comenzado a estudiarse en ámbitos no profesionales.

También se ha confirmado la validez transnacional del concepto de burnout, tal como es evaluado por el MBI, la estabilidad de su expresión en tres dimensiones fuera del ámbito profesional de las profesiones de ayuda y sugiere la ampliación del concepto a actividades pre-profesionales de las propias capacidades profesionales.

De manera puntual, Schaufeli, Martínez, Márquez, Salanova y Bakker (2002)²³ lograron demostrar que los estudiantes reflejan agotamiento por las demandas del estudio, presentando una actitud cínica, de desprendimiento y sentimiento de incompetencia.

2.4.- Tres Dimensiones del Burnout o Estrés Laboral

- **Agotamiento o Cansancio Emocional**

Maslach (1976)²⁴, conceptualiza la dimensión de agotamiento emocional y señala que se caracteriza por sentimientos de desgaste y agotamiento de los recursos emocionales. Es decir, se refiere a la experiencia en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos, debido a lo recargado de trabajo u otras demandas laborales.

²² MASLACH, C.; Jackson, S. E. Ob. Cit., págs. 121-140

²³ SCHAUFELI WB, Martínez IM, Marques Pinto A, Salanova M, Bakker AB. Ob. Cit., págs. 464-481.

²⁴ MASLACH, C. Ob. Cit. págs. 16-43.

Según Maslach y Jackson (1981)²⁵, se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga. El trabajador siente que ya no puede dar más de sí mismo a nivel afectivo, que su energía se va agotando así como sus recursos emocionales, es una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

- **Despersonalización o Cinismo**

Maslach (1976)²⁶, conceptualiza la despersonalización e indica que se refiere a una respuesta de distancia negativa y se caracteriza por un sentimiento de endurecimiento emocional, falta de apego, desarraigo, pérdida de la capacidad de contacto y por la adopción de actitudes negativas, frías y distantes hacia los usuarios de los servicios.

Según Maslach y Jackson (1997)²⁷, esta etapa se considera como el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo y se manifiesta por irritabilidad y respuestas frías e impersonales hacia las persona, culpándolas en muchos casos de sus problemas.

- **Baja Realización Personal- Eficacia Profesional**

Maslach (1976)²⁸, la define como la falta de realización personal. Está referida a la disminución de los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo, es decir, está en relación a la aparición de sentimientos negativos de inadecuación, falta de competencia y eficacia profesional y disminución de las expectativas personales, que implica una autoevaluación negativa. En estas circunstancias puede desarrollarse un rechazo a sí mismo y hacia los logros personales, así como sentimientos de fracaso y baja autoestima.

²⁵ MASLACH, C.; Jackson, S. E. Ob. Cit. págs. 121-140.

²⁶ MASLACH, C. Ob. Cit. págs. 16-43.

²⁷ MASLACH, C.; Jackson, S. E. Ob. Cit. págs. 121-140.

²⁸ MASLACH, C. Ob. Cit. págs. 16-43.

Según Maslach y Jackson (1997)²⁹, en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente. Los trabajadores se sienten insatisfechos con sus resultados laborales, descontentos consigo mismo y desmotivados en el trabajo.

2.5.- Síntomas del Burnout o Estrés Laboral

Los sujetos que padecen el Síndrome de Burnout pueden presentar los siguientes resultados y consecuencias.

- Síntomas emocionales:

Depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, y supresión de sentimientos.

- Síntomas cognitivos:

Desaparición de expectativas, modificación de autoconcepto, desorientación cognitiva, distracción, cinismo, criticismo generalizado, pérdida de la autoestima, del significado, de los valores y de la creatividad.

- Síntomas conductuales:

Se evita la responsabilidad, ausentismo e intención de abandonar las responsabilidades, desvalorización, autosabotaje, desconsideración al propio trabajo, conductas inadaptativas, desorganización, sobre-implicación, evitación de decisiones, aumento del consumo de cafeína, alcohol, tabaco y drogas. (Párraga, 2005)³⁰

- Síntomas sociales:

Aislamiento, evitación de contacto y profesional, conflictos interpersonales, malhumor, formación de grupos críticos.

²⁹ MASLACH, C.; Jackson, S. E. Ob. Cit. págs. 121-140

³⁰

PÁRRAGA, J.M. (2005). *Eficacia del Programa I.R.I.S. para reducir el síndrome de burnout y mejorar las disfunciones emocionales en profesionales*. Extremadura, España págs. 315-340.

- Síntomas psicosomáticos:

Cefaleas, dolores osteomusculares, pérdida de apetito, cambio de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales.

Respecto a los síntomas, en otros casos se expresa lo siguiente:

Los síntomas del Síndrome de Burnout son muy parecidos a los síntomas asociados al estrés laboral de modo general, sin embargo, en el caso del Burnout pueden aumentar de intensidad, de manera especial en lo relacionado con cambios de comportamiento o de carácter. Entre ellos, podemos encontrar:

Síntomas a nivel emocional

- Cambios en el estado de ánimo: Se trata de uno de los síntomas más característicos del Síndrome de Burnout. Es usual que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor. Muchas veces los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios con clientes y usuarios. Es frecuente "estar a la defensiva" y el sarcasmo suelen ser habituales. A veces este cambio de actitud se produce en un sentido totalmente diferente, en el que el trabajador simplemente muestra indiferencia hacia los clientes o usuarios, e incluso hacia los compañeros.
- Desmotivación: El sujeto pierde toda ilusión por trabajar. Las metas y objetivos dejan paso a la desilusión y al pensamiento de tener que soportar día tras día situaciones estresantes que superan sus capacidades y cada jornada laboral se hace larga e interminable.
- Agotamiento mental: El desgaste gradual que genera el Burnout en el trabajador, hace que su resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo que al organismo le cuesta cada vez más trabajo hacer frente a los factores que generan ese estrés.
- Falta de energía y menor rendimiento: Se trata de una consecuencia del agotamiento mental; como el organismo trata de modo deficiente los recursos de que dispone, su capacidad de producción disminuye y el rendimiento en consecuencia baja. A ello se agrega que toda situación de estrés laboral prolongada en el tiempo produce a medio y largo plazo un deterioro cognitivo,

lo que puede provocar pérdidas de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas.

Síntomas a nivel físico

El Síndrome de Burnout afecta también a nivel físico, entre los síntomas se encuentra: (El-Sahili, 2015)³¹

- Afecciones del sistema locomotor: Es frecuente la aparición de dolores musculares y articulares, que ocurren como resultado de la tensión generada por el estrés laboral y que por lo general están causadas por contracturas musculares.
- Otras alteraciones psicósomáticas: como por ejemplo problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros.

2.6.- Causas del Síndrome de Burnout

Las siguientes causas, cualquiera de ellas, puede desencadenar una situación de "Burnout", de manera especial cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuado: (El-Sahili, 2015)³²

- Cargos de atención al público, clientes o usuarios: Ocurre en aquellos puestos de trabajo en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. Esto tiene como riesgo producir grandes niveles de estrés en el trabajador y a la larga puede terminar por afectar a su conducta. En la mayoría de ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y esto puede acabar "contagiando" la conducta del trabajador.
- Nivel de responsabilidad alto: Algunos puestos laborales exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada. El más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas.

³¹ EL-SAHILI, L. (2015). *Burnout, consecuencias y soluciones*. México: págs. 42-46.

³²ELSAHILI, L. (2015). *Burnout, consecuencias y soluciones*. México: págs. 42-46.

- Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos: Otra causa del "Burnout" son las jornadas de trabajo demasiado largas. Labores en los que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome.
- Trabajos repetitivos en exceso: Por paradójico que sea, los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden causar el Síndrome de Burnout. El trabajador no encuentra alguna motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés. A ninguna persona le gusta pasar cientos de horas al mes realizando una actividad que no le motiva en absoluto y con la que no se siente cómodo.

2.7.- Consecuencias del Síndrome de Burnout

Consecuencias para el trabajador

El trabajador se va afectando paulatinamente en su salud, por la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no puede controlar, a pesar de hacer uso de todos sus recursos personales (INSHT, 2006). Se presenta un deterioro general: cognitivo, emocional, conductual y físico. (El-Sahili, 2013)³³

Los síntomas de burnout pueden agruparse en físicos, emocionales y conductuales:

- Síntomas físicos: malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres pérdida de los ciclos menstruales.
- Síntomas emocionales: distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alineación. Predomina el agotamiento emocional, lo que lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas.
- Síntomas conductuales: conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de

³³ ELSAHILI, L. (2013). *Burnout profesional*. México: págs. 51-55.

humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos). (El-Sahili, 2013)³⁴

Estos síntomas tienen unas consecuencias negativas hacia la vida en general, disminuyendo la calidad de vida personal y aumentando los problemas familiares y en toda la red social extra laboral del trabajador, debido a que las interacciones se hacen tensas, la comunicación termina siendo deficiente y se tiende al aislamiento.

Consecuencias para la organización

Los síntomas del burnout tienen consecuencias laborales negativas pues afectan a la organización y al ambiente de trabajo y se ponen de manifiesto en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad); disminuye la productividad y la calidad del trabajo y en consecuencia, el rendimiento, lo cual afecta a los servicios que se prestan. Surgen sentimientos que comprenden desde la indiferencia a la desesperación frente al trabajo; se da un alto absentismo, con una mayor desmotivación, aumentan los deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación con un creciente nivel de desmoralización pudiéndose llegar inclusive a una reconversión por parte de afectado profesional o abandonar la actividad laboral.

Si la organización no ayuda en el necesario ajuste entre las necesidades de los trabajadores y los fines de la institución, ocurre entonces una pérdida de la calidad de los servicios como producto de todo ello que no es más que la expresión de una desilusión.

2.8.- Evaluación del Síndrome de Burnout

Se podría incluir el Síndrome de Burnout como trastorno adaptativo, según el manual DSM-IV-R, ya que la característica principal del trastorno adaptativo es el desarrollo de síntomas emocionales o comportamentales en respuesta a un estresor psicosocial identificable. Otro criterio de su diagnóstico es que los síntomas se deben presentar

³⁴ ELSAHILI L. (2013). *Burnout profesional*. México págs. 51-55.

durante los tres meses siguientes al inicio del estresor. La expresión clínica de la reacción consiste en un acusado malestar, superior al que se espera según la naturaleza del estresor, o en un deterioro importante de la actividad social, profesional o académica. (Maicon, 2014)³⁵

Otra opción de su diagnóstico es considerar el Síndrome de Burnout como un problema laboral e incluirlo en el Eje I de la CIE-10 que agrupa los trastornos clínicos y otros problemas pasibles de atención médica. Esta categoría se puede usar cuando el motivo de atención clínica es un problema laboral que no se debe a un trastorno mental o que, si se debe a un trastorno mental, es lo bastante grave como para generar una atención clínica independiente. En esta categoría están incluidos problemas como la insatisfacción laboral y la incertidumbre sobre la elección profesional.

Sin perjuicio de ello, el Síndrome de Burnout como patología acusa un cuadro clínico mucho más grave e incapacitante para el individuo y para el ejercicio de la actividad laboral que estos problemas.

En vista que estas probabilidades de diagnóstico no terminan de recoger las características del burnout en toda su amplitud, es acertado recomendar su inclusión tanto en el manual diagnóstico DSM-IV como en la CIE-10 como una patología con entidad propia.

Actualmente hay diversos instrumentos para evaluar el Síndrome de Burnout siendo el más confiable actualmente el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson, que es un instrumento válido y fiable, y con una gran aceptación internacional.

3.- Antecedentes Investigativos

A nivel local

Quiroz Valdivia, Rodolfo, en su estudio sobre “Factores Asociados al Síndrome de Burnout en Médicos y Enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de Essalud del Cusco”, Cusco, Perú 2000.

³⁵MAICON, C. (2014). *El síndrome de burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. Madrid, España: Wanceulen S.L., págs. 51-54.

Resumen de los resultados y conclusiones importantes

- La prevalencia del Síndrome Burnout se encuentra en grado bajo en el 79.7 % de médicos y 89 % de enfermeras; en grado medio en el 10.9 % de médicos y 1.4 % de enfermeras. No se encontró Síndrome Burnout en grado alto.
- Se presenta asociación estadísticamente significativa con las siguientes variables: sexo masculino, la profesión de médico, tiempo de servicio mayor de 12 años, baja motivación laboral, baja satisfacción laboral y alta insatisfacción laboral.
- Se presenta baja asociación estadística con el trabajo mayor a 40 horas semanales, menos de 6 horas de esparcimiento semanal y otros trabajos fuera del hospital.
- Se observa correlación inversa con situación laboral, motivación para el trabajo, autopercepción laboral, satisfacción laboral e insatisfacción laboral.
- No se observa asociación estadísticamente significativa con el número de horas de trabajo diario, ni con quien vive.

Suca Saavedra, Ronald y Lopez Huamanrayme, Eddie, en su estudio sobre “Síndrome de Burnout en Internos de Medicina del Cusco”, Cusco, Perú 2016.

Resumen de los resultados y conclusiones importantes

- El internado médico en el Perú es una etapa de transición crítica hacia la vida de trabajo profesional que se experimenta en el último año de pre-grado tanto en universidades públicas y privadas, donde los internos se enfrentan a diversos factores estresantes debido a la sobrecarga laboral, horarios no fijos, insuficiente remuneración, maltratos de parte de superiores, trato con pacientes problemáticos y la falta de espacios de entretenimiento.
- La prevalencia del síndrome de burnout fluctúa entre 11,49% y 57,2%.
- Presentar síndrome de burnout en el internado médico es un factor negativo en la formación profesional que sin lugar a dudas genera un deficiente desempeño profesional e inadecuado cuidado del paciente.

A nivel nacional

Rivero Contreras, Edgard, en su estudio sobre “Prevalencia de Estrés Laboral en Trabajadores Asistenciales de la Dirección de Salud IV LE”, Lima, Perú, 2010.

Resumen de los resultados y conclusiones importantes

- La incidencia de casos de estrés laboral es del 31.4%. Con respecto al grupo etáreo entre 30 a 39 años se observó mayor casos de estrés laboral 44.5%.
- Respecto a la condición laboral de los trabajadores, el grupo de los contratados presentó más casos de estrés laboral con el 68.3%. En relación al tiempo de servicios, los resultados muestran mayor incidencia de estrés en el grupo con tiempo de 1 a 5 años de labor continua con el 57.7%.
- En relación a los turnos de trabajo y horas de trabajo, los que laboran en el turno mañana (83.5%) se detectaron más casos de estrés laboral y en relación a horas de trabajo, la frecuencia de 6 horas de labor continua presento un 57.9% de casos respectivamente.

Farfán Manrique, María Emilia, en su estudio sobre “Relación del Clima Laboral y Síndrome de Burnout en Docentes de Educación Secundaria en Centros Educativos y Estatales y Particulares”, Lima, Perú 2009.

Resumen de los resultados y conclusiones importantes

- Se aprecian niveles medios de burnout en los docentes de los colegios estatales y particulares.
- Respecto a la correlación de la dimensión autorrealización del clima laboral con el síndrome de burnout en la muestra total de estudio, se observó que la variable autonomía tiene una correlación positiva pero baja, con la dimensión agotamiento emocional y con la dimensión despersonalización del síndrome de burnout.
- La variable autonomía del clima laboral, tuvo una correlación negativa baja con la dimensión realización personal.
- La variable presión del clima laboral correlacionó en forma negativa con la dimensión realización personal.

- Respecto a la comparación del clima laboral entre los colegios estatales y particulares no se encontraron diferencias significativas en las variables autonomía, organización y presión.
- El síndrome de burnout los profesores de colegios estatales alcanzaron un puntaje alto en cansancio emocional, despersonalización y realización personal en comparación con los colegios particulares.

A nivel internacional

Carrasco Oñate, Celina, en su estudio sobre “Estrés Laboral”, Santiago de Chile, Chile, 2012.

Resumen de los resultados y conclusiones importantes

- El estrés laboral ha aumentado su incidencia en el ámbito del trabajo de la Dirección del Trabajo en relación al quinquenio anterior.
- Se observó como consecuencia del estrés laboral las siguientes enfermedades: irritabilidad, estados depresivos, ansiedad, úlcera, asma, hipertensión y trastornos cardiovasculares.
- A pesar de los efectos negativos, este mal no recibe la atención adecuada, siendo actualmente insuficiente la inversión de recursos para el desarrollo de programas que ayuden a prevenirlo y enfrentarlo.
- El trabajo de prevención hace necesario que este problema se aborde de manera integral y que las actividades y programas que desarrollen las organizaciones consideren las necesidades de cada trabajador, el puesto de trabajo, así como las condiciones y medioambiente en que se realiza su labor.

4.- Objetivos.

4.1.- Determinar las características del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán al inicio del estudio.

4.2.- Establecer las características del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán luego de aplicarles estrategias básicas para el manejo del estrés laboral.

4.3.- Precisar las diferencias entre las características del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán encontradas al inicio del estudio y las encontradas luego de aplicarles estrategias básicas para el manejo de estrés laboral.

5.- Hipótesis.

Dado que el Síndrome de Burnout está caracterizado por un estado de estrés crónico,

Es probable que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán la intervención mediante estrategias básicas de prevención y manejo del estrés laboral, influyan en la disminución de los niveles de este síndrome.

III.- Planteamiento Operacional

1.- Técnicas, Instrumentos y Materiales de Verificación.

1.1.- Técnicas.

Las técnicas que se emplearán serán las siguientes:

- a) Para la variable independiente se empleará la observación
- b) Para la variable dependiente se hará uso del cuestionario.

1.2.- Instrumentos.

Los instrumentos de verificación serán:

- a) Para la variable independiente: Ficha documental
- b) Para la variable dependiente: Cuestionario de Maslash (MBI)

Lo antes expuesto se observa en el siguiente cuadro:

CUADRO DE COHERENCIAS

VARIABLES	INDICADORES Y SUB INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO
V. Independiente: Estrategias básicas	Charlas de manejo de estrés laboral	Observación/Ficha documental	Charla 1
	<ul style="list-style-type: none"> Charla N°1: estrategias básicas: relajación, reestructuración cognitiva, ensayo de habilidades, resolución de problemas 		
	<ul style="list-style-type: none"> Charla N° 2: técnica respiratoria, técnica de relajación, técnicas de afrontamiento (qué pienso, qué siento, qué hago) 	Charla 2	
	<ul style="list-style-type: none"> Charla N° 3: i) Uso de pensamiento racional, ideas irracionales a pensamientos racionales. ii) Autocontrol de nuestros pensamientos y emociones. 	Charla 3	
	<ul style="list-style-type: none"> Charla N° 4: i) Técnicas de comunicación asertiva, expresión de pensamiento, sentimiento y creencias en forma directa y apropiada sin violar los derechos de los demás. ii) Manejo de conflictos (Negociación). Comunicación que influye en el comportamiento de los demás donde ambos lleguen a un acuerdo ganar – ganar 		Charla 4
V. Dependiente	<ul style="list-style-type: none"> Cansancio emocional 	Cuestionario / Cuestionario de	1,2,20,22

Síndrome de Burnout	• Desperso- nalizacion	Maslash	4,13
	• Realización personal		5,6,7,9,10,15

1.2.1.- Prototipo de Instrumentos

Se presentan en Anexo

1.2.2.- Consentimiento Informado

El consentimiento informado se hará mediante un documento que consigne lo siguiente:

<p><u>CONSENTIMIENTO INFORMADO</u></p> <p>Se deja expresa constancia que se mantendrá reserva de la identidad de los participantes.</p> <p>Nombre: _____</p> <p>Mediante el presente declaro conocer que se realizará el estudio denominado Efecto de Estrategias Básicas Para el Manejo del Estrés Laboral en el Síndrome de Burnout de Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Cusco 2016, y para tal efecto además autorizo que se me apliquen tanto el Cuestionario de Maslash para medir el nivel de Síndrome de Burnout que presento, además de participar en las charlas de manejo de estrés laboral.</p> <p>Firma</p> <p>DNI N°</p> <p>Cusco, Octubre del 2016</p>

1.3.- Diseño Pre Experimental.

El diseño pre experimental comprende las siguientes etapas:

- I. Se aplicará el cuestionario de Maslash para establecer el nivel de estrés que presentan los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán al inicio del estudio, Cusco 2016.
- II. Se aplicarán las estrategias básicas, consistente en charlas de manejo de estrés laboral en número de 04 en total, en un período de 01 charla por semana.
- III. Al finalizar las charlas, al inicio de la 5ta semana, se aplicará nuevamente el cuestionario de Maslash para establecer la influencia de éstas en la disminución del nivel de estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Cusco 2016.

2.- Campo de Verificación.

2.1.- Ubicación Espacial

La investigación se ubicará geográficamente en Av. El Sol N° 415, Cusco, que corresponde a la Provincia y Región de Cusco, Perú.

2.2.- Ubicación Temporal.

Tratándose de un estudio coyuntural, por estar dirigido al presente, la investigación comprende de setiembre del 2016 a noviembre del 2016.

2.3.- Unidades de Estudio.

a) Universo.

Las unidades de estudio para la presente investigación son los 120 trabajadores que laboran de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de Cusco, los mismos que corresponden al 100%.

a) Muestra

No se aplican criterios muestrales, porque se trabajó con el 100% de la población.

3.- Estrategia de Recolección de Datos

3.1.- Organización.

La coordinación se realizará a través del Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de Cusco, a quien se solicitará curse la comunicación correspondiente a las unidades de estudio para efectos de la aplicación de los instrumentos de investigación.

3.1.1.- Autorización.

Será necesario cursar una solicitud al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de Cusco, a efectos autorice la aplicación de los instrumentos de recolección en los trabajadores de la Entidad.

3.2.- Validación de los Instrumentos.

La ficha documental, por su naturaleza, no requiere de prueba piloto para su validación.

El cuestionario de Maslash (MBI) se encuentra validado a nivel internacional, por lo que no requiere de validación.

3.3.- Recursos.

3.3.1.- Recursos Humanos.

Investigadora: Cristabel Rivas Achahui

Psicólogo: Erick Reyes Esquivel

3.3.2.- Recursos Económicos.

Se cuenta con los recursos económicos propios de la investigadora.

3.3.3.- Materiales.

Los recursos materiales y recursos Institucionales que se emplearán son los siguientes:

MATERIALES	
Hojas	1.5 millares
Impresiones	3 ejemplares del proyecto de investigación inicial 3 ejemplares del proyecto de investigación corregido 3 ejemplares del proyecto de tesis inicial 3 ejemplares del proyecto de tesis corregido
Tinta de impresión	1 toner
Anillados	6 anillados para el proyecto de investigación 6 anillados para el proyecto de tesis
Computadora	Computadora personal
Impresora	Impresora normal de uso de oficina
Paquete estadístico	Para la tabulación y estadística
INSTITUCIONALES	
Infraestructura	Auditorio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de Cusco

3.4.- Criterios para el Manejo de los Resultados.

A efectos de la investigación, como prueba estadística que se aplicará para determinar si existe diferencia significativa entre ambas mediciones se empleará una Escala de Medición de Intervalo.

Asimismo, para la sistematización o procesamiento de los datos obtenidos se empleará como procedimientos la seriación, la codificación, la tabulación y la graficación para la contabilización de las respuestas y la elaboración de cuadros o tablas y gráficas.

En el análisis de la información que se obtenga, se empleará el proceso de jerarquización de datos para luego apreciar de manera crítica la información así ordenada y sistematizada.

De esta forma el estudio de los datos observados y los que se encontrarán en el momento del análisis que se realizará, servirá de fundamento de las conclusiones de la investigación.

IV.- Cronograma de Trabajo

Tiempo	Mes				Mes				Mes				Mes				
	Setiembre 2016				Octubr 2016				Noviemb 2016				Diciemb 2016				
Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
• Recolección de datos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
• Estructuración de resultados										X	X					X	
• Informe final															X	X	X

ANEXO N° 2

FICHA DE OBSERVACIÓN

TEMA: CHARLA 1 (según corresponda)

TEMA: CHARLA 2 (según corresponda)

TEMA: CHARLA 3 (según corresponda).....

TEMA: CHARLA 4 (según corresponda).....

FECHA:

ASPECTOS OBSERVADOS

--

OBSERVACIONES:

--

ANEXO 3

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)**Características de la Escala de Burnout MBI-General Survey (MBIGS)**

Validación: Elaborado por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (citado por Shirom, 1989)³⁶, esta nueva versión del MBI presenta un carácter más genérico, no exclusivo para profesionales cuyo objeto de trabajo son personas. Aunque se mantiene la estructura tridimensional del MBI, esta versión sólo contiene 16 ítems y las dimensiones se denominan eficacia profesional (6 ítems), agotamiento (5 ítems) y cinismo (5 ítems). Todos los ítems puntúan en una escala de frecuencia de 7 puntos, que va desde 0 (nunca) a 6 (siempre).

Es este último modelo el que da pauta a que el concepto de Burnout se ampliara a todo tipo de profesiones y grupos ocupacionales y no se restringiera al dominio de los servicios con personas.

Extremera y Durán (citado por Pines, 2006)³⁷ aclaran que debido a la extensión del uso del instrumento de medida desarrollado por estas autoras a profesiones no asistenciales es que existe una doble denominación en sus dimensiones, siendo estas:

1. Agotamiento o cansancio emocional, cuando la persona se siente emocionalmente exhausta, agotada en sus esfuerzos por hacer frente a la situación.
2. Despersonalización-cinismo, dimensión caracterizada por una respuesta impersonal, fría y cínica hacia los beneficiarios de los servicios o hacia la actividad que se realiza.
3. Baja realización personal-eficacia profesional, pues el profesional experimenta sentimientos de incompetencia y fracaso en el desarrollo del trabajo.

³⁶ SHIROM, A.(1989): «*Burnout in work organizations*», en C. L. Cooper; I. Robertson (eds.). *International review of industrial and organizational psychology*. Chichester, John Wiley, págs. 25-48.

³⁷ PINES, A.; ARONSON, E.; Kafry, D. (2006): *Burnout: From tedium to personal growth*. New York, Free Press.

Dimensiones

- Agotamiento o cansancio emocional (EX): Evalúa la vivencia o sentimiento de encontrarse física, mental y emocionalmente exhausto, evidenciando una sensación de no poder dar más de sí mismo con relación a las actividades laborales.
- Despersonalización-Cinismo (CY): Evalúa la actitud negativa del trabajador frente a sus labores, evidenciada a través de la autocrítica, desvalorización, pérdida del interés, de la trascendencia y valor frente al trabajo.

Baja realización personal-eficacia profesional: Evalúa la percepción del trabajador sobre la competencia en sus labores y evalúa de manera consistente la forma como los trabajadores conciben su competencia frente a su trabajo.

Validez y Confiabilidad

Síndrome	Sub Escala	Crombach Escala	Items	Total de Items
A	Agotamiento o cansancio emocional	0.826	1,2,20,22	5
	Despersonalización-cinismo	0.753	4,13	4
	Baja realización personal-eficacia profesional	0.810	5,6,7,9,10,15	5

Administración y Calificación

Lleva en un tiempo aproximado de 5 a 10 minutos para cada ítem de la escala, puede ser aplicado tanto individual como colectivamente. La escala puede ser utilizada para el acceso de resultados individuales y en grupo.

La forma de calificación es manual, de acuerdo a cada respuesta y puntaje obtenido se pasa a realizar la interpretación.

BURNOUT					
PUNTAJE DIRECTO				PERCENTI L	CATEGORI A
DIMENSIONES			GENERA L		
Baja realización personal- eficacia profesional	Despersonalización -cinismo	Agotamient o o cansancio emocional			
33- 42	19 - 24	24 - 30	73 - 96	95	Alto
12 a 32	7 a 18	9 a 23	25 - 72	50	Medio
0 – 11	0 - 6	0 - 8	0 - 24	5	Bajo

CUESTIONARIO DE MSLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Estamos realizando una investigación con el propósito de establecer las Estrategias Básicas Para el Manejo del Estrés Laboral y Diagnóstico del Síndrome de Burnout en los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Cusco 2016.

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo ____

2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío ____

3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado ____

4 Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes ____

5 Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales ____

6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa ____

7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes ____

8 Siento que mi trabajo me está desgastando ____

9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo ____

10 Siento que me he hecho más duro con la gente ____

11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente ____

12 Me siento con mucha energía en mi trabajo ____

13 Me siento frustrado en mi trabajo ____

14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo ____

15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes ____

16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa ____

- 17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes ____
- 18 Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes ____
- 19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo ____
- 20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades ____
- 21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada ____
- 22 Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas ____





SINDROME BURNOUT AL INICIO DE LA INVESTIGACIÓN											
Ag.	N°		Cans Emocional			Despersonalizac			Realizac Personal		
	Gral	Agen	bajo	medio	alto	bajo	medio	alto	bajo	medio	alto
Princip	1	1		1			1			1	
	2	2		1		1					1
	3	3	1				1			1	
	4	4		1				1		1	
	5	5		1			1		1		
	6	6			1		1			1	
	7	7		1			1			1	
	8	8		1			1				1
	9	9	1			1				1	
	10	10		1			1			1	
	11	11			1			1		1	
	12	12		1			1				1
	13	13		1			1		1		
	14	14		1			1			1	
	15	15			1		1			1	
	16	16		1				1			1
	17	17	1				1			1	
	18	18		1			1			1	
	19	19		1			1			1	
	20	20			1			1			1
	21	21		1			1			1	
	22	22		1			1			1	
	23	23		1			1			1	
	24	24		1				1		1	
	25	25			1		1			1	
	26	26		1				1		1	
	27	27		1			1		1		
	28	28		1			1			1	
	29	29		1			1			1	
	30	30			1			1		1	
	31	31		1			1			1	
	32	32		1			1				1
	33	33		1			1			1	
	34	34		1				1		1	
	35	35		1			1			1	
	36	36			1		1			1	
	37	37		1			1			1	
	38	38		1			1			1	
	39	39		1				1		1	
	40	40		1			1			1	
	41	41		1			1			1	

	42	42		1			1			1	
	43	43		1			1			1	
	44	44		1				1			1
	45	45		1			1			1	
	46	46		1			1			1	
	47	47		1			1			1	
	48	48		1				1		1	
	49	49		1			1			1	
	50	50		1			1			1	
	51	51		1			1			1	
	52	52		1			1			1	
	53	53		1			1			1	
	54	54		1			1			1	
	55	55		1			1			1	
	56	56		1			1			1	
	57	57		1				1		1	
	58	58		1			1			1	
TOTAL			3	48	7	2	44	12	3	48	7
%			5	83	12	3	76	21	5	83	12
Ag.											
Wanchq	59	1		1			1			1	
	60	2		1			1			1	
	61	3		1				1		1	
	62	4		1			1			1	
	63	5		1		1					1
	64	6	1				1			1	
	65	7		1			1		1		
	66	8		1			1			1	
	67	9			1			1		1	
	68	10		1			1			1	
	69	11		1			1			1	
	70	12		1			1			1	
	71	13		1			1				1
	72	14			1			1		1	
	73	15		1			1			1	
	74	16		1			1			1	
	75	17		1			1			1	
	76	18		1				1			1
	77	19		1			1			1	
	78	20			1		1			1	
	79	21		1			1			1	
	80	22		1				1		1	
	81	23		1			1			1	

TOTAL			1	19	3	1	17	5	1	19	3
%			4	83	13	4	74	22	4	83	13
Ag.	82	1		1			1			1	
San	83	2		1			1			1	
Sebast	84	3		1		1				1	
	85	4		1			1			1	
	86	5		1				1		1	
	87	6			1		1		1		
	88	7		1			1			1	
	89	8			1			1		1	
	90	9		1			1			1	
	91	10	1				1				1
	92	11		1			1			1	
	93	12		1			1			1	
	94	13		1			1			1	
	95	14		1			1				1
TOTAL			1	11	2	1	11	2	1	11	2
%			7	79	14	7	79	14	7	79	14
Ag.	96	1		1			1			1	
Santiago	97	2		1			1			1	
	98	3			1		1			1	
	99	4		1		1				1	
	100	5		1				1			1
	101	6		1			1			1	
	102	7		1				1		1	
	103	8	1			1				1	
	104	9		1			1			1	
	105	10		1			1				1
	106	11		1				1		1	
	107	12			1		1			1	
	108	13		1			1			1	
TOTAL			1	10	2	2	8	3	0	11	2
%			7	77	16	15	62	23	0	85	15
Of.	109	1		1			1			1	
San	110	2		1			1				1
Jeronimo	111	3			1		1			1	
	112	4		1				1		1	
	113	5		1			1				1
	114	6		1			1			1	
	115	7			1	1			1		
	116	8		1			1			1	

	117	9		1				1		1	
	118	10	1				1			1	
	119	11		1			1			1	
	120	12		1			1			1	
TOTAL			1	9	2	1	9	2	1	9	2
%			8	75	17	8	75	17	8	75	17
SINDROME BURNOUT											
APLICADAS LAS ESTRATEGIAS BÁSICAS											
DE MANEJO DE ESTRÉS LABORAL											
	N°	N°	Cans Emocional			Despersonalizac			Realizac Personal		
Ag.	Gral	Agen	bajo	medio	alto	bajo	medio	alto	bajo	medio	alto
Princip	1	1		1			1			1	
	2	2		1			1			1	
	3	3		1			1			1	
	4	4		1		1				1	
	5	5	1				1			1	
	6	6		1				1		1	
	7	7		1			1			1	
	8	8		1			1		1		
	9	9		1			1			1	
	10	10		1				1		1	
	11	11		1			1			1	
	12	12		1			1			1	
	13	13	1				1		1		
	14	14		1			1			1	
	15	15		1				1		1	
	16	16		1			1				1
	17	17		1			1			1	
	18	18			1		1			1	
	19	19		1			1			1	
	20	20		1			1				1
	21	21		1			1			1	
	22	22		1			1			1	
	23	23		1		1				1	
	24	24		1			1			1	
	25	25		1			1			1	
	26	26		1			1			1	
	27	27			1		1		1		
	28	28		1			1			1	
	29	29		1				1		1	
	30	30		1			1			1	
	31	31		1			1			1	
	32	32		1			1			1	
	33	33		1				1		1	
	34	34	1				1			1	

	35	35		1			1				1	
	36	36		1			1			1		
	37	37		1			1			1		
	38	38		1			1			1		
	39	39		1			1		1			
	40	40		1			1			1		
	41	41		1			1			1		
	42	42		1			1			1		
	43	43			1		1			1		
	44	44		1				1		1		
	45	45		1			1			1		
	46	46		1			1			1		
	47	47		1			1			1		
	48	48		1			1			1		
	49	49		1				1		1		
	50	50		1			1			1		
	51	51		1				1		1		
	52	52		1			1			1		
	53	53			1		1			1		
	54	54		1			1			1		
	55	55		1			1			1		
	56	56		1			1			1		
	57	57		1				1		1		
	58	58		1			1			1		
TOTAL				3	51	4	2	47	9	4	51	3
%				5	88	7	3	81	16	7	88	5
Ag.												
Wanchq	59	1		1			1				1	
	60	2		1			1				1	
	61	3		1			1				1	
	62	4		1				1			1	
	63	5		1			1				1	
	64	6		1		1			1			
	65	7		1			1				1	
	66	8		1			1				1	
	67	9		1			1				1	
	68	10		1				1			1	
	69	11			1		1				1	
	70	12		1			1				1	
	71	13		1			1					1
	72	14	1				1				1	
	73	15		1				1			1	
	74	16		1			1				1	
	75	17		1			1				1	

	76	18		1			1		1		
	77	19		1			1			1	
	78	20		1			1			1	
	79	21		1			1			1	
	80	22	1				1			1	
	81	23		1			1			1	
TOTAL			2	20	1	1	19	3	2	20	1
%			8	88	4	4	83	13	9	87	4
Ag.	82	1		1			1			1	
San	83	2		1			1		1		
Sebast	84	3		1		1				1	
	85	4		1			1			1	
	86	5		1			1				1
	87	6		1			1			1	
	88	7		1			1			1	
	89	8		1			1			1	
	90	9	1				1			1	
	91	10		1			1			1	
	92	11		1			1			1	
	93	12		1			1			1	
	94	13		1			1			1	
	95	14		1			1			1	
TOTAL			1	13	0	1	13	0	1	12	1
%			7	93	0	7	93	0	7	86	7
Ag.	96	1		1			1			1	
Santiago	97	2		1			1			1	
	98	3		1			1			1	
	99	4		1			1			1	
	100	5	1				1			1	
	101	6		1		1			1		
	102	7		1			1			1	
	103	8		1			1			1	
	104	9		1			1			1	
	105	10		1			1		1		
	106	11		1		1				1	
	107	12		1			1			1	
	108	13		1			1			1	
TOTAL			1	12	0	2	11	0	2	11	0
%			8	92	0	15	85	0	15	85	0
Of.	109	1		1			1			1	
San	110	2		1			1			1	

Jerónimo	111	3		1		1				1	
	112	4		1			1			1	
	113	5	1				1		1		
	114	6		1			1			1	
	115	7		1		1				1	
	116	8		1			1			1	
	117	9		1			1			1	
	118	10		1			1			1	
	119	11		1			1			1	
	120	12		1			1			1	
TOTAL			1	11	0	2	10	0	1	11	0
%			8	92	0	17	83	0	8	92	0

