

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL RENDIMIENTO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
“C”, EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2017**

Tesis presentada por la Bachiller:
Cervantes Neyra, Regina Milagros
para optar el Título Profesional de:
Licenciada en Administración de
Empresas

Asesor: Mg. Midolo Ramos, Wilfredo

AREQUIPA, PERÚ
2018



Universidad Católica de Santa María

☎ (51 54) 382038 Fax: (51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe 🌐 <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado: 1350

AREQUIPA - PERÚ

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

Referencia: Decreto N° 066-EPAE-2018

Vista la documentación suscrita con visto aprobatorio por los docentes: Mgter. Héctor Taco Tamo y Mgter. Wilfredo Midolo Ramos, en relación al Borrador de Tesis Titulado: **“INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA C, CIUDAD DE AREQUIPA 2017”** Presentado por la señorita bachiller: CERVANTES NEYRA REGINA MILAGROS.

SE DECRETA:

Aprobar el Borrador de Tesis, Presentado por la señorita bachiller: CERVANTES NEYRA REGINA MILAGROS; de acuerdo al informe del jurado Pre-dictaminador que forma parte del presente dictamen.

Arequipa, 07 de diciembre de 2018

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
Dr. MARIO OSWALDO SILES NEYRA
DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DEDICATORIA

A Dios mi Padre celestial que siempre me acompaña

A mi madre por ser una mujer excepcional y enseñarme a perseverar

A mi abuela Regina la piedra angular de nuestro hogar

A mi abuelo Miguel este éxito es tuyo



AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza para que cada experiencia de dificultad haya sido un momento de aprendizaje.

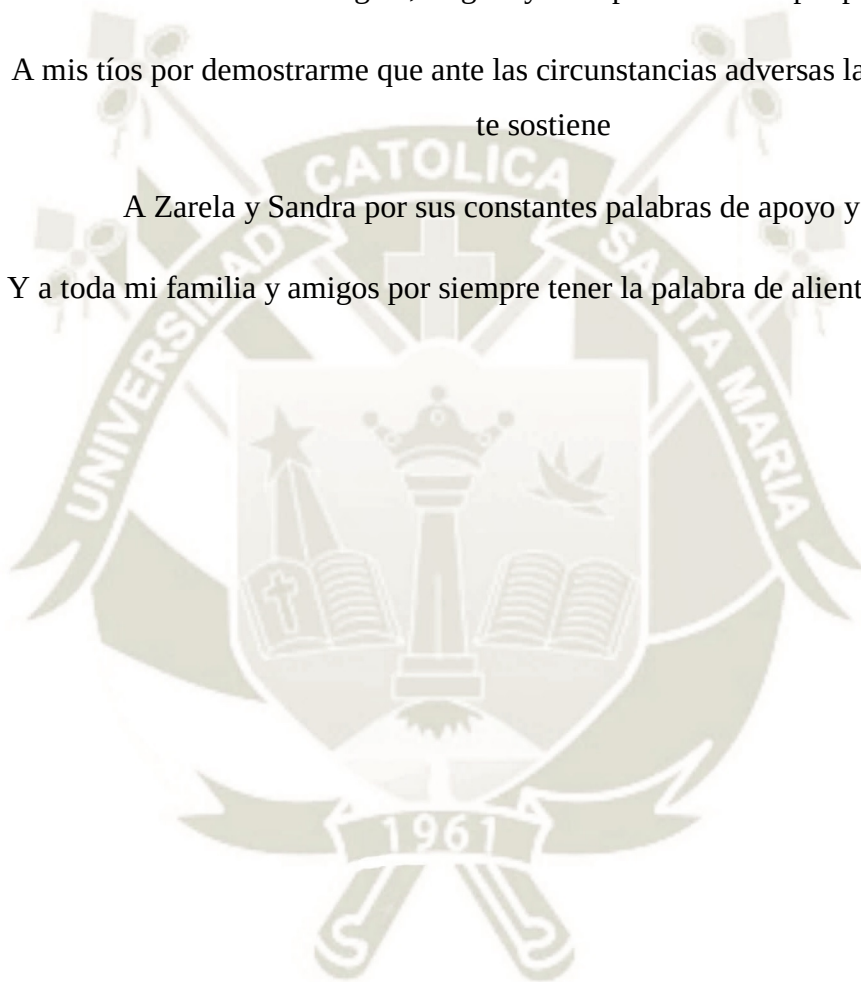
A mis padres Betty, Miguel y Héctor por empujarme alcanzar mis metas.

A mis abuelos Miguel, Regina y Luis por estar siempre presentes

A mis tíos por demostrarme que ante las circunstancias adversas la familia siempre te sostiene

A Zarela y Sandra por sus constantes palabras de apoyo y empuje

Y a toda mi familia y amigos por siempre tener la palabra de aliento para continuar.



INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout o también conocido como estrés laboral, puede afectar en líneas generales a trabajadores de cualquier actividad económica inclusive a aquellos que pertenecen a instituciones financieras a pesar que se tiene la impresión colectiva que se trata de centros de trabajo modelo y con buenas condiciones laborales y buenas remuneraciones. Cuando se presenta el síndrome de burnout, ocasiona en el trabajador cansancio emocional y despersonalización afectando su realización personal.

Por su parte, en el mundo globalizado y competitivo de hoy, el capital humano es fundamental en el éxito de las empresas, por lo que el desempeño laboral de los trabajadores es pieza fundamental en ese éxito.

Sin embargo, de presentarse el síndrome de burnout, este influirá en el desempeño laboral, y en consecuencia en la calidad y competitividad de la organización. Se considera que a mayor grado de burnout el desempeño laboral será más bajo, y viceversa. Ante tal hecho las organizaciones deben estar atentas a este hecho, pues con ello lograrán encontrarse a la vanguardia de la calidad y competitividad que exige la economía de hoy.

Ese es precisamente el tema de la presente investigación establecer la influencia del síndrome de burnout en el rendimiento laboral de los trabajadores de una institución financiera de Arequipa (BBVA Banco Continental), con lo que se espera coadyuvar en el conocimiento y solución del problema materia de estudio.

RESUMEN

La investigación de tipo descriptivo, relacional, evaluó la influencia del Síndrome de Burnout en el rendimiento laboral de los trabajadores de todas las agencias del BBVA Banco Continental en la ciudad de Arequipa 2017. Se trabajó con una población de 153 trabajadores de la citada institución, en edades desde los 25 hasta los 55 años.

Los objetivos de la investigación fueron establecer el nivel del burnout en las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal de los trabajadores, determinar la forma en que se presenta el desempeño laboral de los trabajadores de esta organización, así como establecer la influencia del síndrome de burnout en el rendimiento laboral de estos colaboradores.

Se empleó una ficha documental, asimismo se aplicó la Escala de Burnout para evaluar el Síndrome de Burnout, además de una cédula de preguntas (cuestionario semiestructurado) que se elaboró para evaluar el rendimiento laboral.

Teniendo los resultados que en la dimensión de agotamiento o cansancio emocional se presenta que el 80% lo padece en término medio, el 12% en término alto y sólo un 8% la presenta en término bajo.

Asimismo, la mayoría de los trabajadores presenta un desempeño laboral en término regular. De igual forma existe influencia del Síndrome de Burnout en el rendimiento laboral de los trabajadores, lo que se determinó con la prueba de correlación de Pearson. Se detalla los resultados de estos estadísticos en las 18 tablas y gráficos elaborados.

Y se resalta la importancia de tomar las medidas correctivas para reducir o erradicar el Burnout por las graves consecuencias que trae en los empleados y en la productividad e incluso en la utilidad de las Oficinas.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, rendimiento laboral.

ABSTRACT

The research type is a descriptive, relational, evaluated the influence of the Syndrome of Burnout in the work performance of employees of all agencies of the BBVA Continental Bank in the city of Arequipa 2017. It worked with a population of 153 workers of the aforementioned institution, in ages from 25 to 55 years of age.

The objectives of the research were to establish the level of burnout in dimensions of emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment of the workers, determine the way in which the work performance of the employees of this organization, as well as to establish the influence of the syndrome of burnout in the work performance of these employees.

We employed a tab documentary, it was also applied to the Scale of Burnout to assess the Burnout Syndrome, in addition to a certificate of questions (semistructured questionnaire) that was developed to evaluate the performance on the job.

Taking the results on the dimension of burnout or emotional exhaustion is presented that 80% suffer from it on average, 12% in term high and only 8% of the presents in term low. Also, the majority of workers report a job performance at regular term. Similarly, there is influence of the Syndrome of Burnout in the work performance of the workers, which was determined with the Pearson correlation test. It details the results of these statistics in the 18 tables and graphics prepared.

And it highlights the importance of taking corrective actions to reduce or eliminate the Burnout by the serious consequences that brings in the employees and in productivity, and even in the utility Offices.

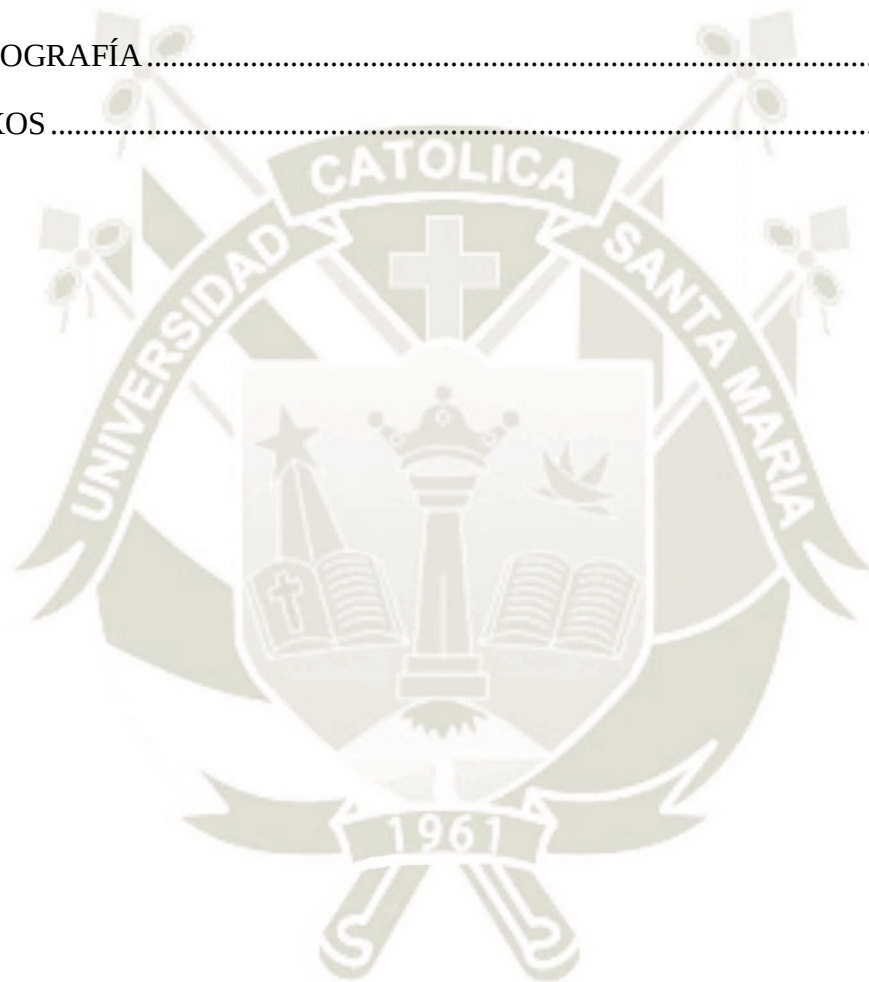
Key words: Burnout syndrome, work performance.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iv
INTRODUCCIÓN.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
CAPÍTULO I.....	1
1. Planteamiento Teórico	1
1.1. Problema.....	1
1.2. Descripción.....	1
1.2.1. Campo Ciencias Sociales.....	2
1.2.2. Tipo de problema.....	2
1.2.3. Variables.....	2
1.2.3.1. Análisis de variables.....	2
1.2.3.2. Operacionalización de variables.....	3
1.2.4. Interrogantes	7
1.2.4.1. Interrogante Básica.....	7
1.2.4.2. Interrogantes secundarias	7
1.3. Justificación del Problema.....	7
1.4. Objetivos.....	8
1.4.1. Objetivo general.....	8
1.4.2. Objetivos específicos	8
1.5. Limitaciones.....	8
	viii

1.6.	Marco Teórico.....	8
1.6.1.	Antecedentes.....	8
1.6.2.	El Síndrome de Burnout (o estrés laboral).....	9
1.6.3.	Definición	10
1.6.4.	Tres Dimensiones del Síndrome de Burnout	11
1.6.5.	Síntomas del Síndrome de Burnout.	15
1.6.6.	Estrategias de Afrontamiento.....	16
1.6.6.1.	Tipos de estrategias de afrontamiento.....	20
1.6.7.	Prevención y control del Burnout	21
1.6.8.	Rendimiento o Desempeño Laboral	25
1.6.9.	Factores que Influyen en el Desempeño Laboral.....	26
1.7.	Hipótesis	28
1.7.1.	Hipótesis general.....	28
1.7.2.	Hipótesis específicas.....	28
	CAPITULO II.....	30
2.	Planteamiento operacional.....	30
2.1.	Técnicas e instrumentos.....	30
2.2.	Estructuras de los instrumentos	31
2.2.1.	Cuestionario de Maslash.....	31
2.2.2.	Cédula de preguntas	34
2.3.	Campo de Verificación.....	34
2.3.1.	Ámbito	34
2.3.2.	Ubicación Temporal.	34
2.3.3.	Unidades de Estudio.	35
2.4.	Estrategia de Recolección de Datos.....	35
2.4.1.	Organización.....	35
2.5.	Recursos necesarios	36
		ix

2.5.1. Materiales.....	36
CAPÍTULO III	37
RESULTADOS	37
DISCUSIÓN	56
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS	62



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables	3
Tabla 2: Estrategias de afrontamiento	17
Tabla 3 Validez y confiabilidad del Maslach Burnout Inventory MBI	32
Tabla 4 Preguntas a evaluar para cada dimensión del MBI	32
Tabla 5 Valores de Referencia para cada dimensión del MBI	33
Tabla 6 Alpha de Cronbach de la Variable Rendimiento Laboral	34
Tabla 7 Nivel de Burnout de los colaboradores de la Institución financiera “C” – “Agotamiento o Cansancio Emocional”	37
Tabla 8 Nivel de Burnout de los colaboradores de la Institución financiera “C” – “Despersonalización o cinismo”	39
Tabla 9 Nivel de Burnout de los trabajadores de la Institución Financiera "C" - "Baja realización personal o eficacia profesional"	41
Tabla 10 Nivel general de Burnout en los colaboradores de la Institución financiera “C”.43	
Tabla 11 Pregunta 1: ¿Siente usted satisfacción en su trabajo?	45
Tabla 12 Pregunta 2: ¿En su trabajo se siente usted estimado y/o respetado?	47
Tabla 13 Pregunta 3: ¿Existe trabajo en equipo en su organización?	48
Tabla 14 Pregunta 4: ¿Ha sido usted capacitado por la empresa donde labora?	49
Tabla 15 Pregunta 5: ¿La remuneración que percibe es la adecuada?	50
Tabla 16 Pregunta 6: ¿Cómo considera usted su rendimiento laboral?.....	51
Tabla 17 Resumen General del Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Institución financiera “C”	52
Tabla 18 Análisis de la Variable Rendimiento Laboral en la Institución Financiera "C" ...	53
Tabla 19 Correlación de Pearson en el Rendimiento Laboral	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Grado de Agotamiento o Cansancio Emocional en la Institución Financiera “C”	38
Figura 2 Grado de Despersonalización o Cinismo en la Institución Financiera "C"	39
Figura 3 Grado de Baja Realización Personal o Eficacia Profesional en la Institución Financiera "C"	41
Figura 4 Nivel general de Burnout en los colaboradores de la Institución financiera “C”	43
Figura 5 Nivel de satisfacción	45
Figura 6 Nivel de percepción de estimación en la Institución Financiera "C"	47
Figura 7 Nivel de trabajo en equipo en la Institución Financiera "C"	48
Figura 8 Nivel de Capacitación en la Institución Financiera "C"	49
Figura 9 Nivel de remuneración en la Institución Financiera "C"	50
Figura 10 Nivel de Rendimiento Laboral en la Institución Financiera "C"	51
Figura 11 Resumen General del Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Institución Financiera “C”	52
Figura 12 Análisis de la Variable Rendimiento Laboral en la Institución Financiera "C"	54

CAPÍTULO I

1. Planteamiento Teórico

1.1. Problema

Influencia del Síndrome de Burnout en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Institución Financiera “C”, en la ciudad de Arequipa, 2017.

1.2. Descripción

El Síndrome de Burnout o también conocido como estrés laboral, puede afectar en líneas generales a trabajadores de cualquier actividad económica inclusive a aquellos que pertenecen a instituciones financieras a pesar que se tiene la impresión colectiva que se trata de centros de trabajo modelo y con buenas condiciones laborales y buenas remuneraciones. Cuando se presenta el síndrome de burnout, ocasiona en el trabajador cansancio emocional y despersonalización afectando su realización personal.

Por su parte, en el mundo globalizado y competitivo de hoy, el capital humano es fundamental en el éxito de las empresas, por lo que el desempeño laboral de los trabajadores es pieza fundamental en ese éxito.

Sin embargo, de presentarse el síndrome de burnout, este influirá en el desempeño laboral, y en consecuencia en la calidad y competitividad de la organización. Se considera que a mayor grado de burnout el desempeño laboral será más bajo, y viceversa. Ante tal hecho las organizaciones deben estar atentas a este hecho, pues con ello lograrán encontrarse a la vanguardia de la calidad y competitividad que exige la economía de hoy.

Es frecuente que se perciba a los empleados bancarios como personas muy “estresadas”, debido a lo cual cabe preguntar si esos niveles de estrés pueden hacerse crónicos, poniendo en riesgo la salud personal, el rendimiento laboral y el éxito organizacional.

Los altos estándares de calidad demandados actualmente en la prestación de servicios bancarios generan fuertes niveles de presión en sus trabajadores. Estas demandas van unidas a estrictos controles de seguridad, tanto por el manejo de valores como por las regulaciones de prevención de lavado de activos, y las

regulaciones propias del sistema Financiero. Además, la combinación de la presión del público con el sistema de consecuencias resulta ser un fuerte estresor, ya que las violaciones y/o errores en los procedimientos pueden llevar al despido, investigaciones policiales por fraude, e incluso a la cárcel (Arias, 1999).

Estos hechos precisamente se observaron en la Institución Financiera materia de estudio, que es similar a otras instituciones financieras del país, pues se observó que muchos trabajadores de diferentes niveles presentan rasgos compatibles con estrés laboral, lo que a su vez afecta seriamente su rendimiento laboral. Se ha observado que personal que antes tenía un rendimiento laboral sobresaliente cuantitativa y cualitativamente ahora presenta una actitud apática y de despersonalización, todo lo cual determina que las metas de la organización se vean seriamente comprometidas.

El tema de la presente investigación busca establecer la influencia del síndrome de burnout en el rendimiento laboral de los trabajadores de la institución financiera “C” de la ciudad de Arequipa, con lo que se espera coadyuvar en el conocimiento y solución del problema materia de estudio (Muñoz Razo, 2011).

1.2.1. Campo Ciencias Sociales

Área : Administración

Línea : Recursos humanos

1.2.2. Tipo de problema

Por la naturaleza del problema se trata de una investigación documental y de campo.

Respecto al nivel, la investigación que se plantea corresponde a un problema descriptivo, relacional.

1.2.3. Variables

1.2.3.1. Análisis de variables

Variable independiente: Síndrome de Burnout (estrés laboral)

Variable dependiente: Rendimiento laboral

1.2.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de Variables

VARIABLES	SUBVARIABLE/DIMENSIÓN	INDICADORES	INDICE	ITEM	ESCALA
Variable Independiente Síndrome de Burnout	Agotamiento o Cansancio emocional	*Disminución y pérdida de energía *Fatiga *Ansiedad *Cefaleas *Llanto inespecífico *Abuso de Drogas (Café, fármacos) *Poca participación en la toma de decisiones	Maslach Burnout Inventory (MBI)	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 6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa 8 Siento que mi trabajo me está desgastando 13 Me siento frustrado en mi trabajo 14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo 16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	*Bajo 0-18 *Medio 19-26 *Alto 27-54

				20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
	Despersonalización o Cinismo	*Indiferencia *Insensibilidad *Cinismo *Actitudes negativas *Irritabilidad *Impaciencia *Uso de tono de voz elevado *Despreocupación	Maslach Burnout Inventory (MBI)	5 Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales 10 Siento que me he hecho más duro con la gente 11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente 15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes 22 Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas	*Bajo 0-5 *Medio 6-9 *Alto 10-30
	Baja Realización personal o Eficacia	*Cuestionamiento de Vocación *Estancamiento *Frustración *Errores *Disminución de calidad de servicio	Maslach Burnout Inventory (MBI)	4 Siento que puedo entender fácilmente a los clientes 7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes 9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	*Bajo 0-33 *Medio 34-39 *Alto 40-56

		*Propósito de trabajo		12 Me siento con mucha energía en mi trabajo 17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes 18 Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes 19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo 21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
Variable Dependiente Desempeño Laboral	Satisfacción Intrínseca	*Libertad *Reconocimiento *Contenido de la Tarea *Promoción *Atención a sugerencia *Variedad de tareas	Cuestionario semiestructurado para medir el rendimiento laboral	1 Siente Ud. Satisfacción en su trabajo 2 En su trabajo en el Banco, se siente respetado y/o estimado 3 Existe trabajo en equipo en el Banco donde labora 4 Es Ud. Capacitado por su empresa 5 La remuneración que percibe es la adecuada	Items del cuestionario semiestructurado para medir el rendimiento laboral (1,2,3,4,5,6)

				6 Como considera Ud. Su rendimiento laboral	
	Satisfacción Extrínseca	*Entorno físico *Relaciones interpersonales *Superior inmediato *Remuneración *Relaciones con jefes *Políticas *Horario *Estabilidad	Cuestionario semiestructurado para medir el rendimiento laboral	1 Siente Ud. Satisfacción en su trabajo 2 En su trabajo en el Banco, se siente respetado y/o estimado 3 Existe trabajo en equipo en el Banco donde labora 4 Es Ud. Capacitado por su empresa 5 La remuneración que percibe es la adecuada 6 Como considera Ud. Su rendimiento laboral	Items del cuestionario semiestructurado para medir el rendimiento laboral (1,2,3,4,5,6)

Fuente: Elaboración propia

1.2.4. Interrogantes

1.2.4.1. Interrogante Básica

- ¿Cuál es la influencia del síndrome de burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017?

1.2.4.2. Interrogantes secundarias

1. ¿Cuál es el grado de burnout en los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017?
2. ¿Cómo es el desempeño laboral de los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017?
3. ¿Cuáles son las características de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017?
4. ¿Cuál es la influencia del síndrome de burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017?

1.3. Justificación del Problema.

La presente investigación permitirá mejorar la calidad de vida de los colaboradores, gracias a la reducción del burnout ya que no presentarán problemas de salud como enfermedades psicosomáticas y beneficiará a sus respectivos familiares contribuyendo a una convivencia pacífica.

Los beneficios para la empresa serán el mejor rendimiento de los colaboradores, mejor convivencia entre los colaboradores (ambiente armonioso) y, por tanto, ofrecerán un servicio de calidad a los clientes ocasionando mayor rentabilidad y menores costos.

El propósito es aportar al conocimiento las consecuencias del stress laboral o síndrome de burnout y cómo afecta al desempeño laboral y a la realización profesional de los trabajadores.

Esta investigación responde a una problemática cotidiana que se da en todas las empresas entre los directivos y el personal.

Adicionalmente dicha investigación me ayudará a obtener el grado de Licenciada.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Determinar la influencia del síndrome de burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Evaluar el grado de burnout en los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017.
2. Analizar el desempeño laboral de los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017.
3. Describir las características y el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017.
4. Determinar la influencia del síndrome de burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017

1.5. Limitaciones

Para el presente trabajo de investigación se contó con autorización para el uso de información y datos estadísticos, pero no para el uso del nombre de la Entidad Bancaria, por este motivo de no tener la autorización para utilizar el nombre de dicha entidad, es que se dará la denominación Entidad Financiera “C”

1.6. Marco Teórico

1.6.1. Antecedentes

En la Universidad Centroamericana de Santo Domingo se realizó las siguiente investigación de Licenciatura en Administración titulada *Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo” burnout, en empleados de sucursales de un banco dominicano*, arribó a las siguientes conclusiones:

- Existe prevalencia del síndrome “quemarse por el trabajo”- burnout en trabajadores respecto a clientes, en uno de los mayores bancos dominicanos y lo compara con los niveles de prevalencia determinados en las investigaciones realizadas con prestatarios de servicios asistenciales.
- Se encontró alta prevalencia de burnout, siendo mayor en mujeres, rangos extremos de edad y de antigüedad, Cajeros, Ejecutivos de Plataforma, Gestores de Negocio y Gerentes de Oficina.
- La presencia de burnout afecta el rendimiento laboral de los trabajadores del banco, lo que se traduce en una menor calidad en los servicios de la institución financiera a sus clientes (Peña, 2015).

En la investigación sobre *Síndrome de burnout en jefes de servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana*, arribó a las siguientes conclusiones:

- El burnout que presentan los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana destaca el agotamiento emocional que es predominante en un 45.0% correspondiente a un nivel alto; la dimensión despersonalización corresponde a un 39.2% en un nivel alto; lo que determina un rendimiento laboral menor en términos cuantitativos y cualitativos (Alarcón A., 2017).

Síndrome de Burnout en el personal de la Caja Trujillo y la Caja Sipán de la ciudad de Chiclayo, arribaron a las siguientes conclusiones:

- El Burnout es un problema que incide cada vez más en el ámbito laboral, sobre todo en personal de tipo administrativo, gerencial y de oficina; dejando de lado el mito de que es propio del personal social y de salud.
- El burnout está afectando seriamente el rendimiento laboral de estos colaboradores y el servicio de calidad a sus clientes al que apunta la Entidad (Sánchez L., Aguilar C., 2009).

1.6.2. El Síndrome de Burnout (o estrés laboral)

“Dentro de los riesgos psico-sociales relacionados con el excesivo nivel de exigencia laboral, sobresale como fuente de enfermedad, aparte de la adicción

al trabajo el estrés laboral o también llamado síndrome de burnout”. (Peiró, 2014).

Este concepto normalmente es conocido y utilizado como sinónimo de fatiga por un porcentaje importante de encargados de recursos humanos o gerentes, pero en general sigue siendo desconocida su naturaleza más compleja, en la cual es posible describir una serie de síntomas asociados a la condición, causas favorecedoras y finalmente medidas sistemáticas que pueden prevenir su ocurrencia en la empresa.

El síndrome de burnout, o también dicho como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones constantes que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo.

Se describe como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudiosos de esta enfermedad en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un desgaste emocional y físico, como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente.

Se indica que el burnout es una condición que llega a quemar o agotar totalmente a la persona que lo sufre. Actualmente, el burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital), dentro de la categoría más amplia de problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial (Forbes Á., 2011).

1.6.3. Definición

“A través de sus análisis de investigación se han realizado conceptualizaciones que hacen notar 5 elementos comunes del fenómeno”:

- A.- Predominan síntomas disfóricos tales como fatiga emocional y conductual y depresión.
- B.- Hay un énfasis en síntomas mentales o conductuales.
- C.- Es un síndrome que sólo aparece en contextos de trabajo.

- D.- Los síntomas se manifiestan en personas normales que no han sufrido antes de psicopatologías.
- E.- “El desempeño del trabajo deficiente ocurre por actitudes y conductas negativas. También se ha aclarado que esta patología sería producto del estrés y que tendería a no aparecer de forma instantánea, sino que respondería a un proceso continuo” (Carlin, 2014).

Producto del trabajo de hoy en día se ha obtenido un concepto más refinado, contando con una buena aceptación dentro de la comunidad académica y científica.

Este concepto se deriva del análisis factorial de los resultados que obtuvieron Maslach y Jackson, por medio de la amplia aplicación en distintas muestras del instrumento denominado como el Maslach Burnout Inventory o MBI como se le conoce de manera abreviada.

Así se lo define como un síndrome que se debe a un estresor interpersonal, que aparecería en el contexto laboral y que se le describe como un constructo trifactorial.

Dichos factores son el Agotamiento Emocional, conductas de Despersonalización o Cinismo hacia las personas que el profesional atiende y una sensación de ineffectividad o falta de Realización Personal (Carlin, 2014).

1.6.4. Tres Dimensiones del Síndrome de Burnout

Estos se detallan a continuación:

a.- Agotamiento Emocional. -

El Agotamiento Emocional se le describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo.

Toda persona afecta se sentirá desgastada e incapaz de recuperarse. Al despertar en la mañana tendrá ausencia de energía para enfrentarse a nuevos proyectos o retos , sintiéndose como si no hubieran dormido en absoluto.

Estos síntomas serán la primera reacción a las fuertes demandas estresantes del trabajo.

Cabe mencionar que en un comienzo se define el síntoma en términos emocionales posteriormente se amplía su definición, incluyendo el agotamiento físico al emocional, dado que se ha observado que se manifiesta tanto en la salud mental como física del individuo

El agotamiento no es simplemente experimentado, sino que produce en las personas la necesidad de realizar acciones para distanciarse emocional y cognitivamente, como una forma de escape y de lidiar con la sobrecarga.

En el caso de trabajos que tienen que ver con el servicio a personas, las demandas emocionales pueden minar la capacidad de la persona para involucrarse y ser responsivo a las necesidades particulares de las personas que atiende.

La dimensión de Agotamiento Emocional se caracteriza por dejar a las personas sin recursos ni energías y con la sensación de que no puede ofrecer nada más, manifestando síntomas físicos y emocionales.

Aparecen manifestaciones de irritabilidad, ansiedad y cansancio que no se recuperan con el descanso (Pellegrino, 2014).

b.- Despersonalización. -

La dimensión de Despersonalización o Cinismo da cuenta del desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los colegas en el trabajo. Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento. El estilo del trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, como un intento de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante (Pellegrino, 2014).

Esta dimensión hace énfasis al intento de las personas que brindan servicios a otros, de distanciarse entre sí misma y al que recibe el servicio de ser ignorado.

Cuando ocurre la deshumanización del individuo, éste se torna cínico en cuanto a sus sentimientos hacia los clientes, compañeros de trabajo y la organización. Además, se comienza a tratar a las personas como objetos, actuando en forma distante e impersonal.

Posteriormente, se modificó la definición original de dos de las dimensiones, en la cual Despersonalización fue renombrado como Cinismo, aunque se conservan intactos la agrupación de síntomas a los que se refiere la dimensión. El Cinismo es un mecanismo que permite reducir al mínimo las emociones potencialmente intensas que podrían interferir con el funcionamiento en situaciones de la crisis.

Cabe señalar que pueden ser apropiados y necesarios para el funcionamiento eficaz en algunas ocupaciones los niveles moderados de distanciamiento hacia los clientes, a diferencia del distanciamiento disfuncional y extremo.

Posteriormente se agregó que esto se debe a que la persona minimiza su involucramiento y compromiso con un trabajo que percibe como muy demandante, sacrificando sus ideales para protegerse de la fatiga y la desilusión. Por ejemplo, puede usar un lenguaje denigrante o descalificador para referirse a los clientes e intelectualizaciones recurrentes de la situación. Asimismo, desarrollan actitudes rígidas y burocráticas, es decir, se guían estrictamente por las reglas, aunque no aporten a la solución del problema, de modo que evitan involucrarse personalmente con las dificultades de las personas con las que trabaja.

Posteriormente los autores agregan que las demandas son más manejables cuando las personas a las que atienden son consideradas como objetos impersonales del trabajo.

Este factor hace énfasis en la necesidad de la empatía en las profesiones de ayuda y servicio a personas (Ali, 2015).

c.- Realización Personal. -

La dimensión de falta de Realización Personal alude a la sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose negativamente. Esto alude a las dificultades en el desempeño

Esta dimensión describe la tendencia a autoevaluarse de forma negativa, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los empleados sienten que no se desempeñan como lo hacían en un comienzo. Asimismo, se tiene la constante sensación de falta de progreso y la persona

se siente inefectiva, aumenta su sentimiento de inadecuación y cada nuevo proyecto es sentido como abrumador y agotante.

La dimensión de Realización Personal en el trabajo fue renombrada: antes se la conocía como logro reducido o inefectividad, sin embargo, se siguen conservando intactos la agrupación de síntomas de la dimensión. Igual que en las dos dimensiones anteriores, se les critica a los autores la falta de respaldo teórico que apoye el cambio de nombre, dado que no queda claro a que se refieren finalmente con el concepto (El Sahili, 2014)

Esta dimensión refiere en la evaluación personal que hacen los empleados de su desempeño en el servicio que brindan. Este factor habla de sentimientos baja autoestima e ineficiencia.

En cuanto a la definición de sus dimensiones se ha planteado que:

- a.- El componente de estar Agotado Emocionalmente Representa la dimensión básica e individual del estrés.
- b.- El componente de Despersonalización o Cinismo representa la dimensión del contexto interpersonal.
- c.- El componente de Realización Personal en el trabajo se refiere a la dimensión de auto evaluación (Acosta, 2014).

Se acepta el hecho que el síndrome sería una respuesta final a fuentes de estrés, por lo que se le atribuye un curso crónico, siendo un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la relación profesional-cliente, y por la relación profesional-organización. Los estudios sobre este tema se han iniciado en los profesionales de los servicios humanos, es decir, en aquellas personas que por naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto directo con la gente. Es el caso de los trabajadores sanitarios, de la educación, del área de salud mental o del ámbito social.

Si bien son muchas las variables que intervienen en este proceso de desgaste, los investigadores señalan que es la relación intensa con otras lo que de forma poderosa contribuye a la aparición de este síndrome, aunque de forma más completa podemos entender el burnout como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo o staff y los clientes.

Si bien en un primer momento se consideraba este síndrome como exclusivo de estos servicios, lo cierto es que todos los profesionales sean cual sea su ocupación son susceptibles de desanimarse y perder su entusiasmo por su trabajo.

El rasgo fundamental del burnout es el cansancio emocional o lo que es lo mismo, la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. Para protegerse de tal sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los otros desarrollando así una actitud impersonal hacia los "clientes" y los miembros del equipo, mostrándose cínico, distanciado, utilizando etiquetas despectivas para aludir a los usuarios o bien tratará de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y descenso de su compromiso laboral.

Todos estos recursos suponen para él una forma de aliviar la tensión experimentada de manera que, al restringir el grado o la intensidad de la relación con las demás personas, está tratando de adaptarse a la situación, aunque lo haga por medio de mecanismos neuróticos.

Otro rasgo esencial es el sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surge al comprobar que las demandas que se le hacen, exceden su capacidad para atenderlas debidamente. Este rasgo o componente puede estar presente o bien encubierto por una sensación paradójica de omnipotencia

Ante la amenaza inconsciente de sentirse incompetente, el profesional redobla sus esfuerzos para afrontar las situaciones dando la impresión a los que observan que su interés y dedicación son inagotables (Acosta, 2014).

1.6.5. Síntomas del Síndrome de Burnout.

La persona que padece el síndrome de burnout puede presentar los siguientes resultados y consecuencias.

a.- Síntomas emocionales. -

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

b.- 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

c.- Síntomas conductuales. -

Evitación de responsabilidad, ausentismo e intención de abandonar las responsabilidades, desvalorización, autosabotaje, desconsideración al propio trabajo, conductas inadaptativas, desorganización, sobreimplicación, evitación de decisiones, aumento del consumo de cafeína, alcohol, tabaco y drogas

D.- Síntomas sociales. -

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

E.- Síntomas psicosomáticos. -

Cefaleas, dolores osteomusculares, pérdida de apetito, cambio de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales (Calle, 2013).

1.6.6. Estrategias de Afrontamiento

Los profesionales que sufren del “síndrome del quemado” ven mermadas sus capacidades; tanto para relacionarse con las personas que necesitan de sus servicios como para desempeñar de manera eficaz su trabajo. Todo ello les provoca una sobrecarga y desgaste emocional que les hace sentir malestar en su puesto de trabajo y no sentirse realizados, tanto profesional como personalmente. Debido a esto, con las personas que los sufren buscan acciones o mecanismos para mitigar o acabar con esos sentimientos o estados negativos, a esto se llama estrategias de afrontamiento.

A lo largo de la historia del estudio del Síndrome de Burnout se ha ido cambiando progresivamente el marco teórico. En los años 50, los expertos en el tema afirmaban que cualquier persona sometida a unas ciertas características estructurales del entorno sufriría de estrés y agotamiento emocional.

Sin embargo, años más tarde, algunas investigaciones confirmaron que el nivel del estrés de la persona depende en gran parte de la capacidad de afrontar y de la importancia que le da dicha persona al suceso.

Se siguió investigando en esa línea y como ocurre con la definición de Burnout, numerosos autores han detallado de distintas maneras lo que significa las estrategias de afrontamiento.

Cuando hablamos de estrategias de afrontamiento nos referimos a “Aquellos esfuerzos cognitivos, conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordadores de los recursos del individuo

Entre otras definiciones podemos hablar de aprender a manejar el estrés (estrés negativo) y las emociones que provocan la situación a la que nos enfrentamos.

Algunos autores han creado una clasificación de 15 variables para clasificar las estrategias de afrontamiento (Calle, 2013).

Tabla 2: Estrategias de afrontamiento

TIPO DE ESTRATEGIA	SIGNIFICADO
1. Afrontamiento active	Llevar a cabo acciones, ejercer esfuerzos para eliminar o paliar el estresor.
2. Planificación	Pensar cómo se va hacer frente al estresor y planificar sus esfuerzos de afrontamiento activo.
3. Búsqueda de apoyo social instrumental	Buscar ayuda, información o consejo acerca de qué hacer.
4. Búsqueda de apoyo social emocional	Buscar obtener simpatía o apoyo emocional de alguien
5. Suspensión de actividades distractores	Quita la atención de otras actividades en las que se pueda estar implicado, para concentrarse de forma más completa en el estresor.

6. Religión	Aumentar su implicación en actividades religiosas.
7. Reinterpretación positiva y crecimiento personal	Sacar lo mejor de la situación para desarrollarse como persona o partir de ella, o verla desde una perspectiva más favorable.
8. Refrenar el afrontamiento	Afrontar la situación pasivamente, posponiendo cualquier tentativa de afrontamiento hasta que pueda ser útil.
9. Aceptación	Aceptar el hecho de que el suceso ha ocurrido y es real.
10. Centrarse en las emociones y desahogarse	Incremento de la atención hacia el propio malestar emocional, acompañado de una tendencia a expresar o descargar esos sentimientos.
11. Negación	Intentar rechazar la realidad del suceso de estresor.
12. Desconexión mental	Desconectarse psicológicamente del objetivo con el que el estresor esta interfiriendo mediante ensoñaciones, sueño o auto distracción.
13. Desconexión conductual	Renunciar a cualquier esfuerzo o abandonar cualquier tentativa de alcanzar el objetivo con el estresor está interfiriendo
14. Consumo de alcohol y drogas	Tomar alcohol u otras sustancias para hacer frente al estresor.
15. Humor	Hacer bromas sobre el estresor.

Fuente: Calle, 2013.

Los modos de afrontamiento estarán directamente relacionados con los recursos de los que dispone la persona que sufre un determinado suceso. Se pueden distinguir, por un lado, los recursos psicológicos o personales donde tienen cabida desde la salud física hasta las diferentes creencias y valores, la motivación para hacer frente al hecho estresante, su nivel de locus de control, la capacidad de resolución de problemas o los medios materiales de los que disponen para alcanzar una solución.

Desde este punto de vista, es importante recalcar que aquellas personas que tienen un patrón de conducta tipo A son más proclives a sufrir el Síndrome de Burnout. Algunas características propias de las personas que manifiestan ese tipo de conductas son: motivación para conseguir metas establecidas por el propio individuo, aunque no sean muy productivas para su vida, estado de alerta permanente, agresividad, realización de varias tareas a la vez de manera precipitada y sin la eficacia precisa.

Como se puede suponer todas estas características hacen que esas personas sean sujetos con alto nivel de probabilidad de sufrir la enfermedad. En esta misma línea podríamos hablar de aquellas personas que tienen rasgo de personalidad de neuroticismo serían vulnerables a padecer el síndrome, debido a su inestabilidad emocional y sus altos niveles de ansiedad, lo que provoca en muchos casos, la ineficacia de las estrategias de afrontamiento empleadas para la solución del problema.

Como ya hemos nombrado anteriormente es muy importante el locus del control, que nos indica desde donde percibe la persona que se da la causa que provocan que una determinada situación, pudiendo ser interna o externa.

Las teorías del afrontamiento, la personalidad y el burnout) aquellas personas que piensan que la situación estresante es provocada por causas externas que no pueden controlar de manera directa; muestran mayores síntomas relacionados con el burnout que aquellas que piensan en causas internas, relacionadas con su persona.

Por otro lado, es importante conocer las variables del ambiente que rodean a dicha persona y la situación y que en algún momento pueden impedir la buena utilización de las estrategias de afrontamiento. Existe todavía menor número de

investigaciones relacionadas con el entorno de trabajo que las relacionadas con la personalidad de las personas.

Sin embargo, es relevante señalar el aumento progresivo por parte de las organizaciones laborales de puesta en marcha de programas de prevención y de gestión de control del estrés.

Por todo lo expuesto, es importante señalar la necesidad de hacer una evaluación exhaustiva de lo que el hecho estresante le está demandando a la persona que lo padece.

Es importante diferenciar los estilos de afrontamiento de las estrategias de afrontamiento. Según los primeros pueden ser considerados como “predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como de su actividad temporal o situacional. Ambos constructos serían complementarios; mientras los estilos de afrontamiento son métodos inalterables para afrontar el estrés las estrategias de afrontamientos son flexibles para poder adaptarse en todo momento a las nuevas circunstancias que deben hacer frente (Calle, 2013).

1.6.6.1. Tipos de estrategias de afrontamiento

Las estrategias de afrontamiento también han suscitado numerosos estudios con diversas clasificaciones. En su clasificación se establecía la división entre: las estrategias centradas en la acción (también llamadas directas); son aquellos con las que las personas se dedican a la resolución directa del problema modificando el entorno, y las estrategias centradas en la emoción (también llamadas indirectas); aquellas con las que las personas, para solucionar un problema se preocupan principalmente del control de todas las emociones que les provoca la situación que están viviendo.

Sin duda, para muchos autores la mezcla de estrategias centradas en la emoción junto con las centradas en la acción, es la mejor manera de afrontar una situación estresante.

En esta misma línea se añaden dos dimensiones nuevas (activo / inactivo) a la clasificación de Lazarus. Resultando así cuatro tipos de estrategias:

Directa/indirecta, (cuando se intenta cambiar el hecho estresante); directa/inactiva, (ignorar el hecho estresante, distanciarse o evitarlo); indirecta/activa (buscar apoyos en la relación con otras personas o realizar actividades que reducirán el estrés) indirecta/ inactiva (cuando las personas utilizan diversos mecanismos como el consumo de sustancias para evadirse de la situación de malestar)

Se han realizado diferentes estudios siguiendo esta clasificación de estrategias, obteniendo diferentes resultados. Las estrategias que forman parte de las activas/directas dan los resultados más satisfactorios frente a las inactivas/indirectas que son las menos indicadas para solucionar el Síndrome de Burnout

Por otra parte, unos estudios realizados a profesionales de Servicios Sociales indicaron que aquellos que utilizaban estrategias de afrontamiento directas y centradas en la acción o resolución del problema mostraban menos niveles de despersonalización y de insatisfacción con su trabajo que aquellos que se utilizaban estrategias centradas en las emociones.

Por otro lado, es significativo que las estrategias centradas en la emoción (evitación, distanciamiento, etc.) son más utilizadas ante situaciones estresantes difíciles o de larga duración.

Otros autores como realizaron otro tipo de clasificación distinguiendo entre habilidades para relacionarse con los demás, capacidad de solucionar problemas y resistencia ineficaz a los aspectos negativos del burnout (Burton L., 2004).

1.6.7. Prevención y control del Burnout

Es importante indicar que el Síndrome de Burnout provoca grandes pérdidas a nivel individual u organizacional. A nivel individual, los profesionales que la padecen sienten limitadas sus capacidades para el buen desempeño de su trabajo, a veces sufren agotamiento emocional debido a la sobrecarga de su labor diaria y acaban con altos niveles de frustración.

Esto repercute a nivel organizacional, provocando una disminución de la eficacia y de la calidad de los servicios que proporcionan, de igual forma es importante comprobar la baja productividad de los profesionales afectados.

Se afirma que son necesarias diversas actuaciones para prevenir la aparición del síndrome de Burnout, tales como: tener capacidad personal para poder cambiar las expectativas y preferencias personales, proveer las personas de los recursos u estrategias necesarias para afrontar los aspectos negativos del síndrome, reducir en la medida de lo posible aquellas responsabilidades laborales que pueden provocar sobrecarga en los profesionales.

El Síndrome de Burnout afecta a los numerosos aspectos de la vida de las personas que lo padecen y como tal debe establecerse un tratamiento integral de la situación utilizando todas las técnicas necesarias para poder “atacarlo” desde todos los ámbitos que lo forman. Es importante aunar esfuerzos, solucionar solo diversos aspectos no son suficientes para acabar con el problema (Burton L., 2004).

Por todo ello, se ha realizado otro tipo de clasificaciones de las estrategias, relacionándolas con las diferentes intervenciones que se deben llevar a cabo diferentes niveles para vencer dicha enfermedad.

En este punto podemos hablar de la siguiente clasificación:

- **Estrategias orientadas a nivel individual:**

Estas estrategias están directamente relacionadas con la personalidad y las capacidades psicológicas del individuo que padece el síndrome de Burnout. Varios autores consideran necesario el que los profesionales que pueden tener cierta predisposición a sufrir situaciones de estrés aprendan a advertir las posibles fuentes que lo puedan ocasionar con motivo de que puedan controlarlas.

Es importante señalar que, aunque el tratamiento a nivel individual va a poder solucionar el malestar psicológico que le provoca aquello que él puede controlar, existen otros aspectos que al estar relacionados con su lugar de trabajo escapan e control (Burton L., 2004).

Entre las técnicas a utilizar podemos distinguir”:

1. **Fisiológicas:** aquellas que van a disminuir el malestar físico y emocional que provocan las enfermedades psicosomáticas desarrolladas en los profesionales afectados.

Entre ellas podemos indicar:

- Realización de ejercicio físico moderado que ayudan a reducir los niveles de estrés provocando un efecto tranquilizante.
- Biofeedback, mediante instrumentos electrónicos se mide el proceso biológico de las personas y se les da la oportunidad de conocer las señales físicas para que ellos; de manera voluntaria, intenten controlar sus procesos biológicos mediante el cambio de conductas, y de esta manera entrenarse en el propio autocontrol de sus niveles de estrés.
- Aprender técnicas de relajación: que ayudan a las personas a controlar sus niveles de estrés o ansiedad. Esta la técnica de respiración profunda, relajación muscular progresiva y visualización, etc.
- Practicar yoga o meditación, que los ayuda a alcanzar estados de relajación interna.

2. Cognitivas: Son aquellas que ayudan a comprender de forma más adecuada los problemas que se deben solucionar y hacer un mejor uso de los recursos disponibles. Mejorar la toma de decisiones ante situaciones estresantes.

Además, cabe destacar:

- Reestructuración cognitiva, que ayuda al cambio de la interpretación y la valoración de la situación estresante.
- Diversas actividades para el control y eliminación de pensamientos negativos e irracionales que bloquean a los profesionales impidiéndoles la buena realización de su trabajo.
- Exposición progresiva y gradual a estímulos estresantes significativos para que el profesional pueda aprender nuevas estrategias y dominar sus emociones y conductas en situaciones similares posteriores. Entre ellas podemos nombrar: inoculación de estrés o modelamiento encubierto.

3. Conductuales: Aquellas que van a permitir realizar un cambio en el comportamiento de los profesionales garantizando mayor capacidad para afrontar situación estresante.

Podemos hablar de:

- Actividades que sirven para el aumento de la asertividad que permitirá ampliar la visión de las circunstancias de manera más adecuado las necesidades que deben solventar.
- Dinámicas que ayudan a mejorar de las habilidades sociales, que permite mayor entendimiento entre profesionales y usuarios de los servicios.
- Acciones que ayudan a tener una visión más amplia de las circunstancias para alcanzar la decisión más óptima en la resolución de problemas.
- Desarrollo de actividades lúdicas que permiten aumentar las sensaciones positivas a los profesionales.

Estrategias orientadas a la organización:

Desde las organizaciones donde trabajan los profesionales se deben de tener en cuenta todas las posibles fuentes potenciales de estrés. Es importante intentar establecer distintas medidas que controlan o minimicen los efectos negativos que pueden disminuir las capacidades de los profesionales y afectar a la calidad, eficacia y eficiencia de la organización.

Entre las intervenciones más habituales están:

- Asignación de las tareas a los profesionales competentes para ello sin delegación en otras personas que no competen.
- Enriquecimiento de la comunicación a todos los niveles, a tanto nivel horizontal como vertical.
- Fomento de buenas relaciones interdisciplinarias y buen trabajo de equipo.
- Mejora en las condiciones ambientales del puesto de trabajo.
- Incremento de la política de horarios más flexibles teniendo en cuenta las necesidades tanto de directivos como de los profesionales. Esto ayudara a aumentar la productividad de la empresa si se facilita a los profesionales una buena conciliación familiar y laboral.
- Mayor implicación de las opiniones de los trabajadores en las tomas de decisiones de la organización (Acosta, 2014).

Estrategias de intervención social:

Es fundamental conocer la necesidad de tener unas buenas redes de relación social, ya que pueden generar un apoyo imprescindible para poder hacer frente al estrés.

Entre las intervenciones más habituales están:

- Fomentar el compañerismo entre los profesionales que trabajan en la misma organización.
- Aprender a separar los ámbitos laboral, familiar y social para poder dedicarles el tiempo y calidad en cada momento (Encarnacion D., 2015).

1.6.8. Rendimiento o Desempeño Laboral

Para hablar de la influencia que existe por parte del clima sobre el desempeño debemos considerar tanto las consecuencias del clima sobre el comportamiento, como en el desempeño organizacional, Ya que la forma en que se estructura las tareas, el pago establecido en cuanto a ellas, el cómo se controlan las decisiones, la forma de comunicarse, etc. influyen de manera importante en la percepción que los individuos forman de su ambiente de trabajo. Pero los individuos tienen también expectativas y necesidades. Su conjunción produce actitudes positivas o negativas que repercutirán en sus conductas.

Surgieron así modelos que buscan representar la variación de las actitudes en el trabajo, sobretudo de la satisfacción laboral en relación al clima y al desempeño. Según esta visión, el efecto de la satisfacción laboral sobre el desempeño debería ser directo en comparación al clima, el cual sería indirecto y mediado por las actitudes (Ali, 2015).

Los autores suelen ser cuidadosos cuando se trata de expresar los efectos que el clima tiene sobre el desempeño. Se indica que el clima es simplemente una herramienta útil para comprender y mejorar el desempeño, por lo tanto, los autores en general hablan del impacto potencial del clima en el desempeño como un determinante indirecto de éste, sin establecer relación causal entre ambas variables, sino considerándolo como un antecedente sin efecto en el resultado. Existen algunos meta-análisis, que indican que, dentro de las dimensiones del clima, las que más relación han mostrado con los desempeños y rendimientos en el trabajo están: el cómo se supervisa, el apoyo en el trabajo, las tomas de

decisiones y riesgo, relación entre compañeros, estructura de pagos, recompensas y reconocimientos (Silva, 1996).

1.6.9. Factores que Influyen en el Desempeño Laboral

Las organizaciones, entre las que se incluyen las entidades públicas, para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se encuentran, entre otros, la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

Existen factores que muestran correlación e influyen de forma directa en el desempeño de los trabajadores, las organizaciones privadas, públicas, gubernamentales o no, deben tomarlas en cuenta para ofrecer una atención de calidad a sus clientes (Silva, 1996), destacar algunos como la satisfacción del trabajador, trabajo en equipo, la autoestima y la línea de carrera, así como la capacitación.

A continuación, se realiza una breve exposición de cada uno de estos ítems.

a. Satisfacción del Trabajo

Se plantea que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

b. Autoestima

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades. Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas.

Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

En ese aspecto, sentirse estimado y/o apreciado o reconocido en el trabajo que se realiza, se considera influye de manera decisiva en un adecuado rendimiento laboral.

c. Trabajo en Equipo

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo (Davis Newtrom, 1991).

d. Capacitación del Trabajador

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con

el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible (Drovett, 1992).

Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos. Este autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos (Nash, 1989).

e. Nivel de Remuneraciones

La remuneración es la contraprestación económica por el trabajo realizado. Como condición de trabajo es importante, pues influye en la captación de los mejores recursos humanos en una organización para la consecución de sus metas y objetivos. El nivel remunerativo es variable, según la actividad y las organizaciones (Nash, 1989).

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

Hi: DADO QUE las circunstancias negativas sucedidas en las empresas perjudican el normal desempeño de las personas,

ES PROBABLE QUE el síndrome de burnout influya significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Institución Financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017.

Ho: Es probable que el síndrome de burnout no influya significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Institución Financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017.

1.7.2. Hipótesis específicas

H1: El grado de burnout en los colaboradores de la institución financiera “C” en la ciudad de Arequipa 2017 es medio.

H2. El desempeño laboral de los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017 es bajo.



CAPITULO II

2. Planteamiento operacional

2.1. Técnicas e instrumentos.

Técnicas

Las técnicas que se emplearán serán las siguientes:

- Para la variable independiente se empleará la observación y la encuesta.
- Para la variable dependiente se empleará la observación y la encuesta.

Instrumentos

Los instrumentos de verificación serán:

- Para la variable independiente: la ficha documental y el Cuestionario de Maslach
- Para la variable dependiente: la ficha documental y la cédula de preguntas (cuestionario semiestructurado).

Lo antes expuesto se observa en el siguiente cuadro:

Variables	Técnica	Instrumento
<i>Variable Independiente:</i> Síndrome de burnout (estrés laboral)	- De observación - Encuesta	- Ficha documental - Cuestionario de Maslach
<i>Variable dependiente:</i> Desempeño laboral	- De observación - Encuesta	- Ficha documental - Cédula de preguntas (cuestionario semiestructurado)

Fuente: Elaboración propia

2.2. Estructuras de los instrumentos

2.2.1. Cuestionario de Maslach

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Se 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 (Cuestionario de Burnout www.ecestaticos.com 2018)

Validez y Confiabilidad

El instrumento se compone de tres subescalas que corresponden a las tres dimensiones del síndrome de burnout: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y baja realización personal (8 ítems). Se hallaron niveles de consistencia interna óptimos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach: burnout $\alpha = .721$, agotamiento emocional $\alpha = .761$, despersonalización $\alpha = .606$, y baja realización personal $\alpha = .652$.

Tabla 3 Validez y confiabilidad del Maslach Burnout Inventory MBI

	Sub Escala	Cronbach Escala	Items	Total de Items
SINDROME DE BURNOUT	Agotamiento o Cansancio emocional	<u>0.721</u>	1,2,3,6,8,13,14,16,20	9
	Despersonalización o Cinismo	0.761	5,10,11,15,22	5
	Baja realización personal o Eficacia profesional	0.652	4,7,9,12,17,18,19,21	8

Fuente: Escala de Confiabilidad del Maslach Burnout Inventory MBI- Javier Miravalles 2018

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.

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan

Tabla 4 Preguntas a evaluar para cada dimensión del MBI

Aspecto Evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio Emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	-	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	-	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	-	Menos de 34

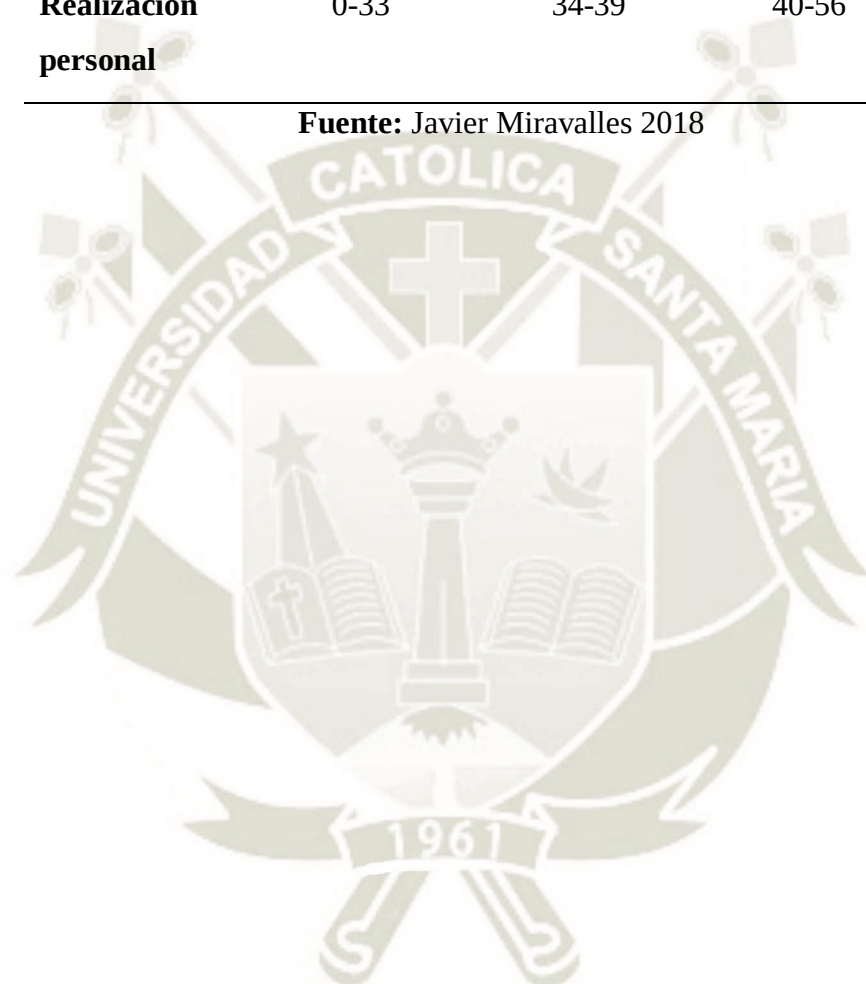
Fuente: Javier Miravalles 2018

Valores de Referencia

Tabla 5 Valores de Referencia para cada dimensión del MBI

	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

Fuente: Javier Miravalles 2018



2.2.2. Cédula de preguntas

Esta cedula de preguntas busca evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la institución financiera “C”

Tabla 6 Alpha de Cronbach de la Variable Rendimiento Laboral

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N de Ítems
0,714	.728	6

Criterios de Confiabilidad de Valores

- No es confiable si sale 0 a 0.599
- Baja confiabilidad 0.600 a 0.699
- Aceptable confiabilidad de 0.700 a 0.799
- Alta confiabilidad 0.800 a 0.899
- Muy Alta Confiabilidad 0.900 a 0.999. ((Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

Al aplicar el alfa de Cronbach se obtuvo el coeficiente 0.714 lo cual en nuestra escala la interpretamos como un valor de moderada confiabilidad; la encuesta recabara datos confiables para su análisis y posterior proceso tabulación y análisis.

2.3. Campo de Verificación.

2.3.1. Ámbito

La investigación se ubicará geográficamente en la ciudad de Arequipa, que corresponde a la Provincia y Región de Arequipa, Perú.

2.3.2. Ubicación Temporal.

La investigación comprende el año 2017.

2.3.3. Unidades de Estudio.

a) Universo.

Las unidades de estudio para la presente investigación serán los 153 trabajadores de la institución financiera “C” de la ciudad de Arequipa, los mismos que corresponden al 100%.

b) Muestra

No se aplican criterios muestrales pues se trabajará con el 100% de la población.

De todas las agencias a de la ciudad de Arequipa, como se detalla a continuación:

1. Oficina Arequipa
2. Oficina San Camilo
3. Oficina Yanahuara
4. Oficina Cayma
5. Oficina Cerro Colorado
6. Oficina José Luis Bustamante y Rivero
7. Oficina La Negrita
8. Oficina Parque Industrial
9. Oficina San Pablo

2.4. Estrategia de Recolección de Datos

2.4.1. Organización

a. Autorización.

Será necesario cursar una solicitud dirigida al Gerente del BBVA Banco Continental de Arequipa, a efectos autorice la recolección de datos en los trabajadores de la Organización.

b. Validación de los Instrumentos.

La ficha documental, por su naturaleza, no requiere validación.

El Cuestionario de Maslash Burnout Inventory (MBI) se encuentra validado a nivel internacional, por lo que no requiere de nueva validación para su uso.

c. Criterios para el Manejo de los Resultados.

A efectos de la investigación, 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 establecer relaciones previas y apreciar posteriormente de manera crítica la información así ordenada y sistematizada.

Para establecer la relación entre variables se empleará correlación de Pearson.

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.

2.5. Recursos necesarios

2.5.1. Materiales.

Los materiales que se emplearán son utilería general de escritorio y material de impresión, según el siguiente detalle:

Hojas	1.5 millares
Impresiones	6 ejemplares del proyecto de investigación (proyecto inicial y proyecto corregido) 6 ejemplares del proyecto de tesis (proyecto inicial y proyecto para sustentación)
Anillados	6 anillados para el proyecto de investigación 6 anillados para el proyecto de tesis

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Nivel del Síndrome de Burnout en la Dimensión de Cansancio Emocional en los colaboradores de la Institución Financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017.

Con la finalidad de determinar el nivel del Síndrome de Burnout en la dimensión de cansancio emocional que presentan los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017, se evaluó a los trabajadores con la Escala de Burnout MBI-General Survery. La investigación se realizó específicamente en la ciudad de Arequipa, Región Arequipa.

El estudio se llevó a cabo en este año 2017. Las unidades de estudio comprendieron a los 153 trabajadores de la institución financiera materia de investigación, los que representan al 100% de la población.

Los resultados que se obtuvieron son los siguientes:

Tabla 7 Nivel de Burnout de los colaboradores de la Institución financiera “C” – “Agotamiento o Cansancio Emocional”

Agotamiento o Cansancio Emocional	F	%
Alto	18	12%
Medio	123	80%
Bajo	12	8%
Total	153	100%

Fuente: Escala de Burnout

Figura 1 Grado de Agotamiento o Cansancio Emocional en la Institución Financiera “C”



Fuente: Tabla 6

En esta tabla se observa que la dimensión de agotamiento o cansancio emocional se presenta de la siguiente forma: el 80% la padece en término medio, el 12% en término alto y sólo un 8% la presenta en término bajo.

Demostrando que hay una fatiga entre los empleados en la realización de sus tareas, que se puede observar con la cantidad de trabajos pendientes que se acumulan día a día ocasionando retrasos en la hora de salida, sobrecarga laboral y dando una imagen apática o estresada del empleado.

Nivel del Síndrome de Burnout en la Dimensión de Despersonalización o Cinismo en los colaboradores de la Institución Financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017.

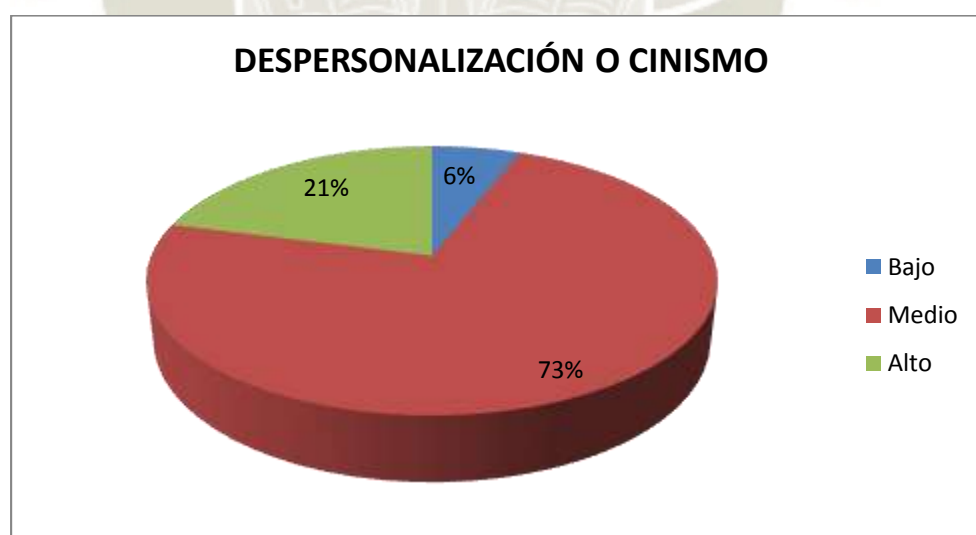
A efectos de establecer el nivel del síndrome de burnout en la dimensión de despersonalización o cinismo, se aplicó la Escala de Burnout MBI-General Survery, antes señalada, encontrándose los siguientes resultados:

Tabla 8 Nivel de Burnout de los colaboradores de la Institución financiera “C” – “Despersonalización o cinismo

Despersonalización o Cinismo	F	%
Bajo	9	6%
Medio	112	73%
Alto	32	21%
Total	153	100%

Fuente: Escala de Burnout

Figura 2 Grado de Despersonalización o Cinismo en la Institución Financiera "C"



Fuente: Tabla 7

Respecto a la despersonalización o cinismo, se encontró que un mayoritario 73% lo presenta en término medio, un 21% en término alto y un 6% en término bajo.

Lo que se representa en este ítem es que tenemos 73% de trabajadores que tienen una frialdad en su trato al cliente e indiferencia con los inconvenientes que pueda presentar sobre pago de tarjetas o préstamos. El trabajador no siente empatía ni es capaz de poder asesor al cliente para brindar una solución al problema presentado.

Como resultado todos los días se procesan reclamos en las Entidades financieras.



Nivel del Síndrome de Burnout en la Dimensión de Baja Realización Personal o Eficacia Profesional en los colaboradores de la Institución Financiera, en la ciudad de Arequipa 2017.

Aplicando la Escala de Burnout MBI-General Survery, se encontraron los siguientes resultados en relación a la dimensión de baja realización personal o eficacia profesional:

Tabla 9 Nivel de Burnout de los trabajadores de la Institución Financiera "C" - "Baja realización personal o eficacia profesional"

Baja Realización Personal o Eficacia Profesional	F	%
Bajo	6	4%
Medio	121	79%
Alto	26	17%
Total	153	100%

Fuente: Escala de Burnout

Lo antes señalado se observa en el siguiente gráfico

Figura 3 Grado de Baja Realización Personal o Eficacia Profesional en la Institución Financiera "C"



Fuente: Tabla 8

El caso de la dimensión de la baja realización personal o eficacia profesional se tiene los resultados siguientes: la mayoría la presenta en término medio con el 79%, lo que nos demuestra que hay un estancamiento de ascensos que se puede deber a empleados que no demuestran un adecuado desempeño laboral y/o una empresa que no apoya a sus trabajadores a crecer profesionalmente, ocasionando sentimientos de frustración en sus trabajadores.

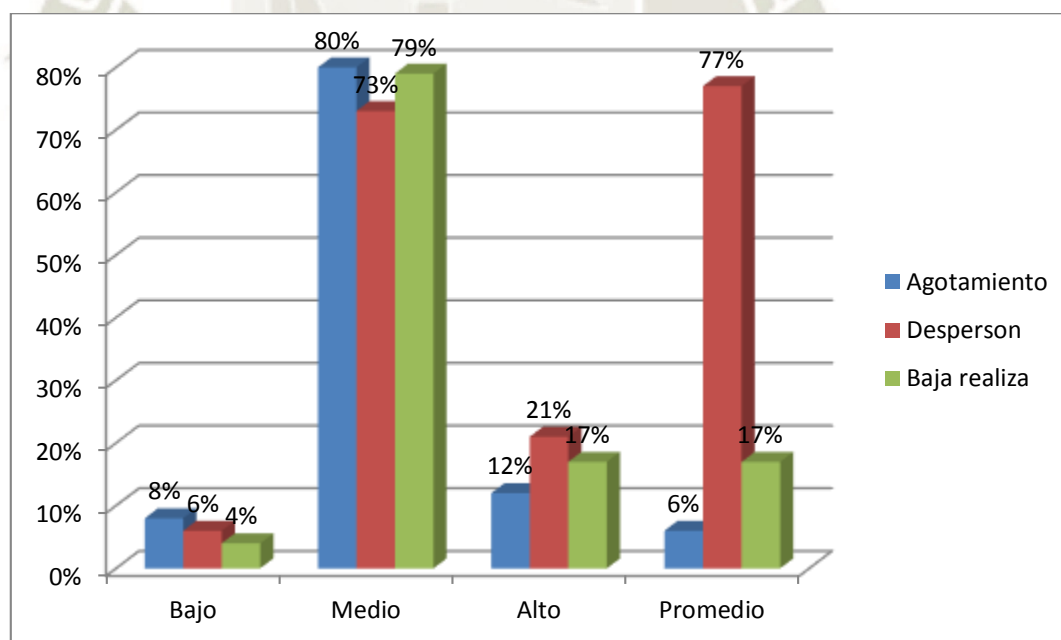


Tabla 10 Nivel general de Burnout en los colaboradores de la Institución financiera “C”

	Agotamiento o Cansancio Emocional. %	Despersonaliza- ción-Cinismo %	Baja realización personal o Efic. Prof. %	Promedio %
Bajo	8%	6%	4%	6%
Medio	80%	73%	79%	77%
Alto	12%	21%	17%	17%
Total				100%

Fuente: Tablas 6 a 8

Lo antes señalado se observa en el siguiente gráfico:

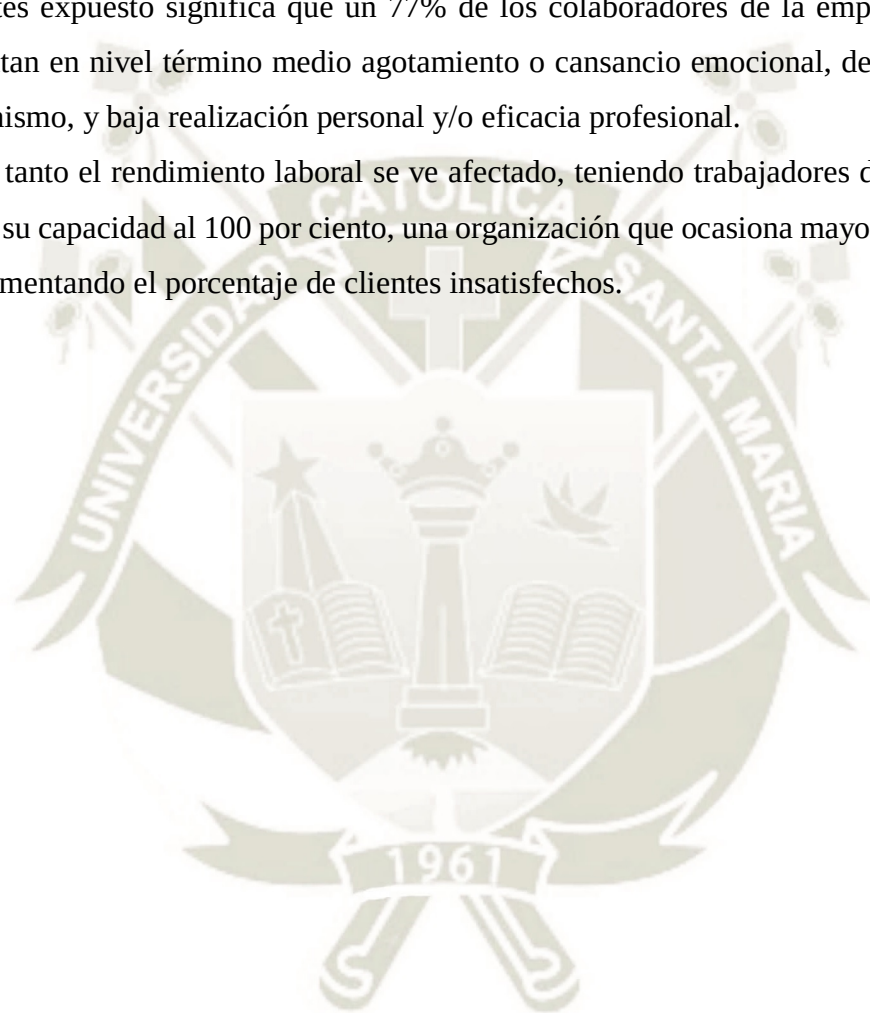
Figura 4 Nivel general de Burnout en los colaboradores de la Institución financiera “C”

Fuente: Tabla 9

Con los resultados de las tablas 1 a 3, se encontró que el nivel general de burnout de los trabajadores materia de estudio es mayoritariamente en término medio con el 77%, seguido del 17% que tiene burnout en término alto y del 6% que lo presenta en término bajo.

Teniendo en consideración los resultados de las tablas anteriores, se estableció el nivel general de burnout que presentan los trabajadores de la Entidad financiera “C”, en un 77% tiene burnout término medio.

Lo antes expuesto significa que un 77% de los colaboradores de la empresa en mención presentan en nivel término medio agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y/o cinismo, y baja realización personal y/o eficacia profesional.

Por lo tanto el rendimiento laboral se ve afectado, teniendo trabajadores desmotivados, no dando su capacidad al 100 por ciento, una organización que ocasiona mayores costos y cada vez aumentando el porcentaje de clientes insatisfechos.



Desempeño Laboral de los colaboradores de la Institución Financiera, en la ciudad de Arequipa 2017.

Para establecer el desempeño laboral de los colaboradores estudiados se procedió a aplicar el cuestionario semiestructurado. Este cuestionario tiene 6 preguntas y cada una de ellas evalúa las 6 dimensiones que compone el desempeño laboral que son a) satisfacción en el trabajo, b) sentimiento de respeto y/o estimación, c) trabajo en equipo; d) capacitación al personal por la entidad, e) nivel de remuneraciones, f) apreciación personal de su rendimiento laboral.

Las respuestas pueden ser: a) alto, b) regular, c) bajo.

Como producto de la aplicación del cuestionario antes citado, se obtuvo los siguientes resultados:

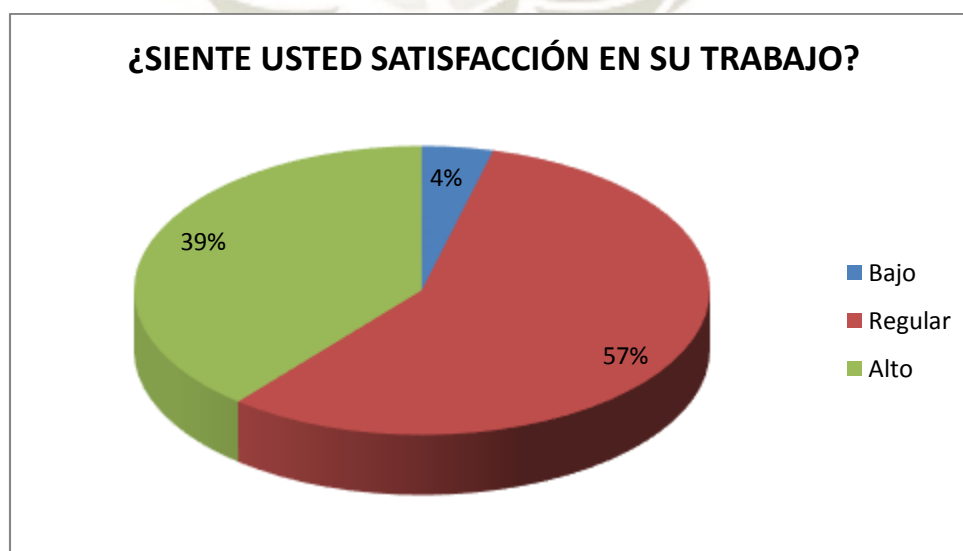
Tabla 11 Pregunta 1: ¿Siente usted satisfacción en su trabajo?

	F	%
Bajo	6	4
Regular	87	57
Alto	60	39
Total	153	100

Fuente: Cuestionario semiestructurado para medir el rendimiento laboral

Lo antes señalado se observa en el siguiente gráfico:

Figura 5 Nivel de satisfacción



Fuente: Tabla 10

Respecto a la dimensión si los trabajadores sienten satisfacción en el trabajo el 57% la siente en grado regular, el 39% en término alto y tan sólo un 4% lo siente en término bajo.

Observando que tenemos un 57% de trabajadores que no están dando su máxima capacidad y por lo tanto no teniendo un rendimiento excelente, siendo ellos mismos quienes reconocen no laborar al 100 por ciento.



Tabla 12 Pregunta 2: ¿En su trabajo se siente usted estimado y/o respetado?

	F	%
Bajo	25	16
Regular	84	55
Alto	44	29
Total	153	100

Fuente: Cuestionario semiestructurado para medir el rendimiento laboral

Lo antes señalado se observa en el siguiente gráfico:

Figura 6 Nivel de percepción de estimación en la Institución Financiera "C"


Fuente: Tabla 11

Para la dimensión si los trabajadores se sienten estimados/respetados, el 55% indicó que lo sienten en grado regular, el 29% en término alto y un 16% informa que lo siente en término bajo.

Además el porcentaje de empleados que dio en término alto son colaboradores nombrados y que cuentan con bastantes años laborando, lo que nos indica que las condiciones para los trabajadores recientes no son las mismas, desde bonos, comisiones y horario laboral del día sábado.

Ocasionando en un 55% de los colaboradores una falta de identidad con la empresa

Tabla 13 Pregunta 3: ¿Existe trabajo en equipo en su organización?

	F	%
Bajo	18	12
Regular	84	55
Alto	51	33
Total	153	100

Fuente: Cuestionario semiestructurado para medir el rendimiento laboral

Lo antes señalado se observa en el siguiente gráfico:

Figura 7 Nivel de trabajo en equipo en la Institución Financiera "C"


Fuente: Tabla 12

Respecto al trabajo en equipo en la organización, el 55% indica que éste se presenta en término regular, el 33% dice que ocurre en término alto y tan sólo un 12% indica que existe esta dimensión en término bajo.

El 55% indicó que no es tan necesario el trabajo en equipo porque se les evalúa por su trabajo individual y el cumplimiento de sus metas. Lo que llama la atención porque la calificación por oficina se realiza en conjunto por el desempeño de todos los trabajadores.

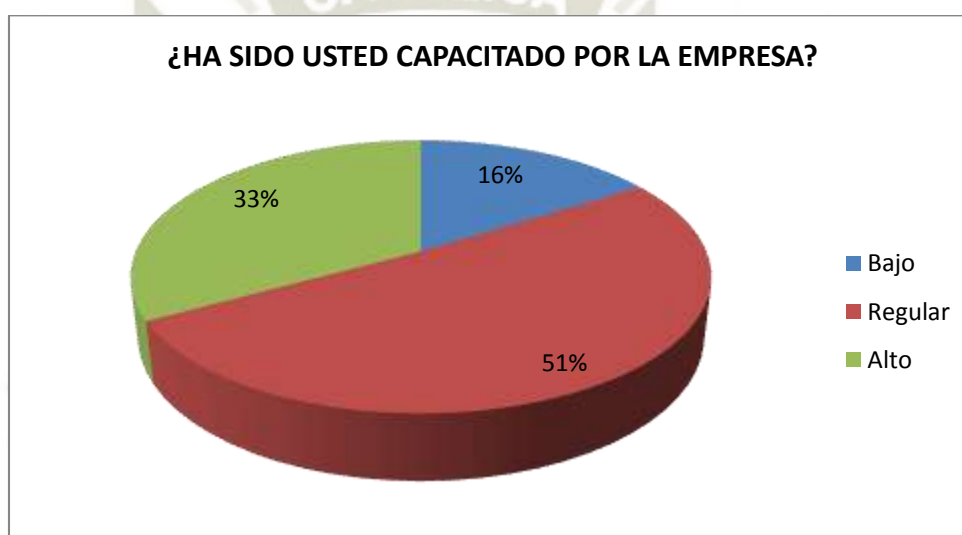
Demostrando una falta de compañerismo entre sí, estadísticos de gran importancia para el gerente para poder mejorar y mostrar un mayor nivel de crecimiento a comparación con otras oficinas a nivel nacional.

Tabla 14 Pregunta 4: ¿Ha sido usted capacitado por la empresa donde labora?

	F	%
Bajo	24	16
Regular	78	51
Alto	51	33
Total	153	100

Fuente: Cuestionario semiestructurado para medir el rendimiento laboral

Lo antes señalado se observa en el siguiente gráfico:

Figura 8 Nivel de Capacitación en la Institución Financiera "C"


Fuente: Tabla 13

Encuestados los colaboradores si han sido capacitados por la empresa, un mayoritario 51% dice que ello ha ocurrido de manera regular, el 33% que se ha presentado en término alto y el 16% que se presenta en término bajo.

Los colaboradores indicaron que las capacitaciones son constantes pero dando como un mínimo de tiempo para leer separatas de forma virtual y contestarlas de forma virtual, muchas veces quedando preguntas sobre diversos temas que no son absueltas y por el reducido tiempo preguntas que son copiadas del compañero del costado.

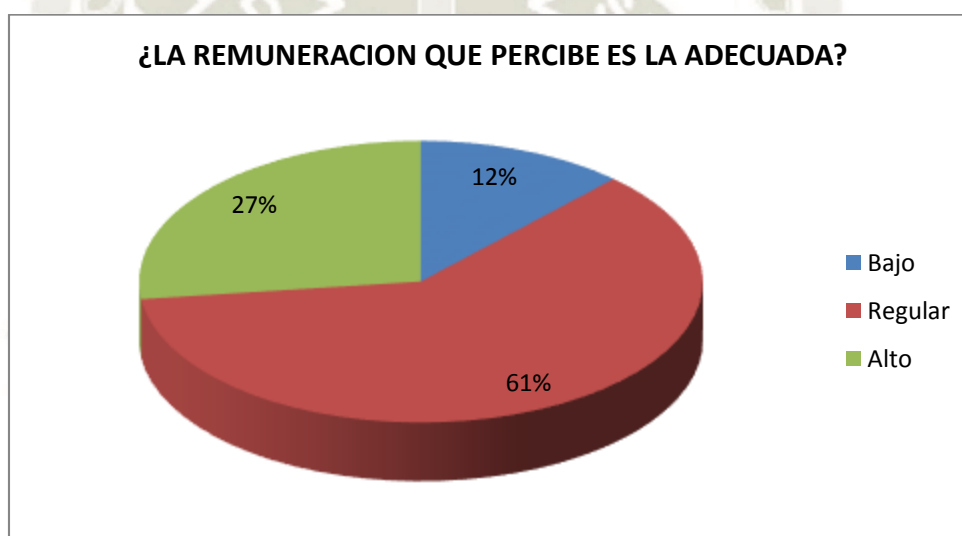
Teniendo como consecuencia conocimientos a nivel medio en temas financieros e indicando en su mayoría no estar preparados para una visita de entidades reguladoras como la SBS. Por tanto el 51 % de trabajadores da una calificación regular a la entidad financiera "C" en la capacitación que brinda.

Tabla 15 Pregunta 5: ¿La remuneración que percibe es la adecuada?

	F	%
Bajo	19	12
Regular	93	61
Alto	41	27
Total	153	100

Fuente: Cuestionario semiestructurado para medir el rendimiento laboral

Lo antes señalado se observa en el siguiente gráfico:

Figura 9 Nivel de remuneración en la Institución Financiera "C"


Fuente: Tabla 14

Respecto a si la remuneración que perciben es buena, un 61% dijo que es regular, el 27% expresó que es alta y tan sólo el 12% dijo que es baja.

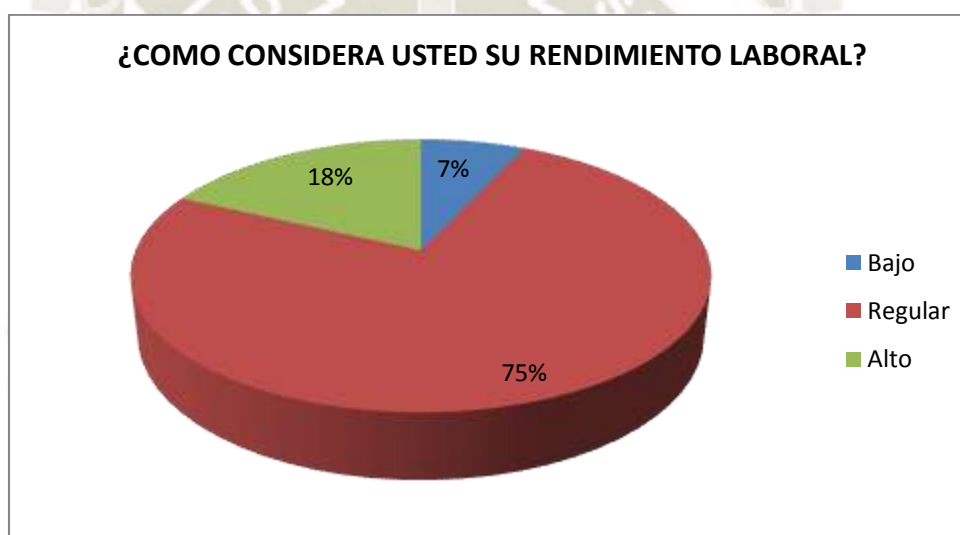
Lo que denota un descontento en más del 50% de trabajadores ocasionando una frecuente rotación de los empleados en busca de mejoras salariales.

Tabla 16 Pregunta 6: ¿Cómo considera usted su rendimiento laboral?

	F	%
Bajo	11	7%
Regular	115	75%
Alto	27	18%
Total	153	100%

Fuente: Cuestionario semiestructurado para medir el rendimiento laboral

Lo antes señalado se observa en el siguiente gráfico:

Figura 10 Nivel de Rendimiento Laboral en la Institución Financiera "C"


Fuente: Tabla 15

Respecto al rendimiento laboral se encontró que el 75% considera que su rendimiento laboral es regular, el 18% que es alto, y tan sólo un pequeño 7% dijo que es bajo, lo que nos indica que este rendimiento laboral estaría relacionado con el nivel de burnout en los trabajadores que también dio en grado medio.

Lo cual afecta a la empresa y el crecimiento de las oficinas de dicha entidad financiera en la ciudad de Arequipa por no haber un compromiso de sus empleados y no tener una productividad alta.

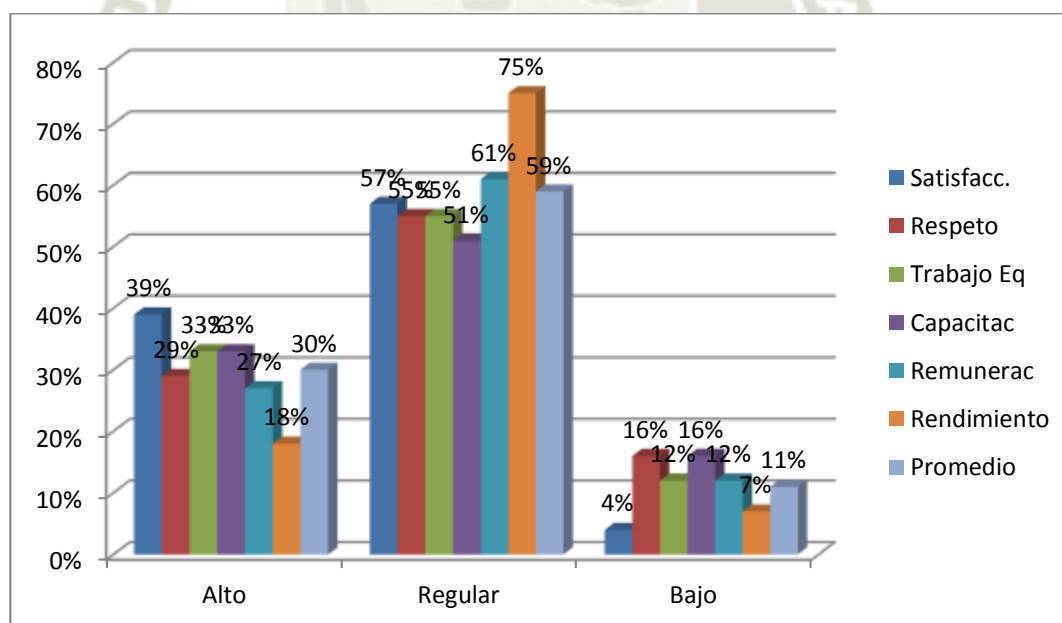
Tabla 17 Resumen General del Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Institución financiera “C”

	Satisf. trabaj.	Resp. Estimac.	Trabajo en equipo	Capacitac. por empresa	Nivel de remunerac.	Nivel de rendim. laboral	Promedio
	%	%	%	%	%	%	%
Alto	39	29	33	33	27	18	30
Regular	57	55	55	51	61	75	59
Bajo	4	16	12	16	12	7	11
Total							100%

Fuente: Tablas 5 a 10

Lo antes señalado se observa en el siguiente gráfico:

Figura 11 Resumen General del Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Institución Financiera “C”



Fuente: Tabla 16

Como resumen general del desempeño laboral de los colaboradores de la institución financiera “C”, se ha encontrado que el 59% lo presenta en término regular, el 30% en término alto y el 11% en término bajo.

Influencia del Síndrome de Burnout en el Rendimiento Laboral de los Colaboradores de la Institución Financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017.

Para tal efecto se tienen en cuenta los resultados encontrados y expuestos anteriormente.

Al respecto, se tiene que el 77% (Tabla 4) de los colaboradores de la institución financiera “C” presentan Síndrome de Burnout en término medio.

A su vez, se ha revelado que el 59% (Tabla 11) de estos colaboradores tiene un desempeño laboral en término regular.

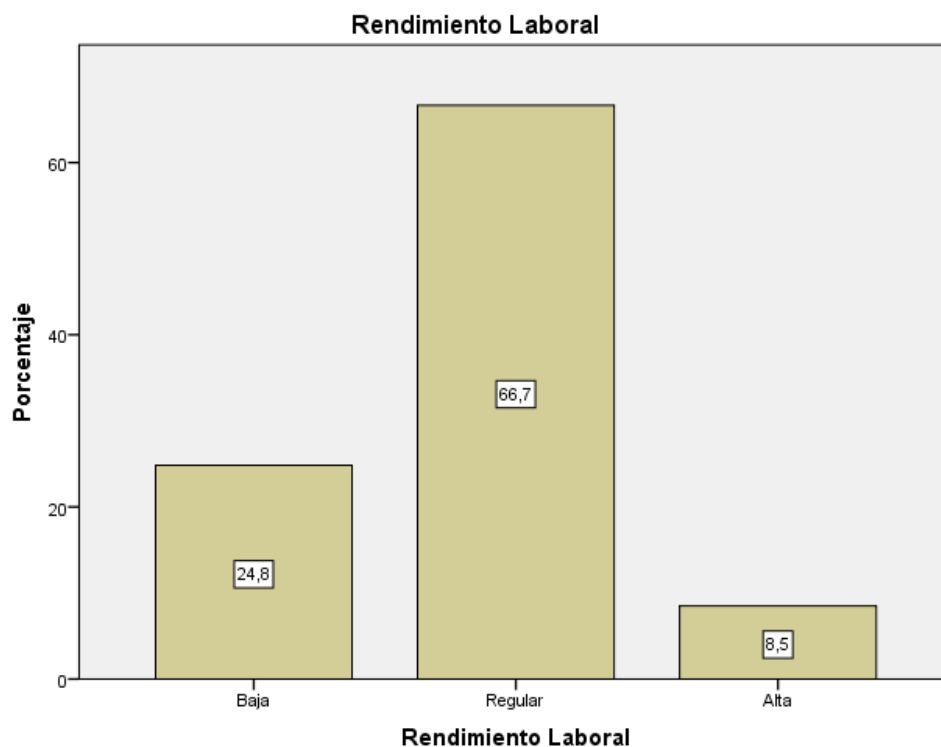
Lo anteriormente señalado se resume en el hecho que ante un mayoritario porcentaje de (77%) que presenta Síndrome de Burnout en término medio, se tiene una mayoría (59%) que presenta desempeño laboral en término regular.

Tabla 18 Análisis de la Variable Rendimiento Laboral en la Institución Financiera “C”

Rendimiento Laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	38	24,8	24,8	24,8
Regular	102	66,7	66,7	91,5
Alta	13	8,5	8,5	100,0
Total	153	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura12 Análisis de la Variable Rendimiento Laboral en la Institución Financiera "C"



Fuente: Tabla 17

Como resumen general del analisis del rendimiento laboral, el 66% de los colaboradores de la institución financiera “C” tiene un desempeño regular , el 24% un desempeño bajo y solo el 8% un desempeño alto. Por tanto la empresa genera mayores costos, no brinda un servicio de calidad y su atención al cliente no es excelente.

Tabla 19 Correlación de Pearson en el Rendimiento Laboral

		Rendimiento Laboral
CANSANCIO EMOCIONAL	Correlación de Pearson	,633
	Sig. (bilateral)	,010
	N	153
DESPERSONALIZACION O CINISMO	Correlación de Pearson	-,101
	Sig. (bilateral)	,214
	N	153
BAJA REALIZACIÓN PERSONAL-EFICACIA PROFESIONAL	Correlación de Pearson	,734
	Sig. (bilateral)	,025
	N	153

Los valores encontrados manifiestan que si existe relación entre las variables de estudio de cansancio emocional y el rendimiento laboral ya que el valor de relación según el estadígrafo de Pearson muestran una relación moderada por el valor de $r=0.633$ y su significancia es $p=0.010$ menor al límite $p<0.05$, por ende se acepta la relación, así mismo muestra relación con la baja realización personal-eficacia profesional por su valor $r=0.734$ la cual es una relación moderada y su significancia es menor al límite $p=0.025$ aceptando la relación en cambio no existe relacione entre la despersonalización y el rendimiento laboral por su valor de significancia de $p=0.214$ por ser mayor al limite

DISCUSIÓN

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo.

Se describe como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un estado de desgaste emocional y físico o en su definición comúnmente más conocida, como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente.

El Síndrome de Burnout es definido como un síndrome que se debe a un estresor interpersonal, que aparecería en el contexto laboral y que se le describe como un constructo trifactorial.

Dichos factores son el Agotamiento Emocional, conductas de Despersonalización o Cinismo hacia las personas que el profesional atiende y una sensación de ineffectividad o falta de Realización Personal.

Es frecuente percibir a los empleados bancarios como personas muy “estresadas”, debido a los altos estándares de calidad demandados actualmente en la prestación de servicios bancarios generan fuertes niveles de presión en sus trabajadores. Estas demandas van unidas a estrictos controles de seguridad, tanto por el manejo de valores como por las regulaciones de prevención de lavado de activos, y las regulaciones propias del sistema Financiero, debido a lo cual cabe preguntarse sin ello pone en riesgo la salud de los trabajadores, el rendimiento laboral y el éxito organizacional.

En relación a ello, el estudio determinó que el 77% de los trabajadores de la institución financiera materia de estudio, presenta Síndrome de Burnout en término medio, esto es, que estos trabajadores presentan agotamiento emocional, conductas de despersonalización o cinismo y asimismo experimentan una sensación de ineffectividad o falta de realización personal.

Respecto al desempeño laboral, las organizaciones privadas y públicas, para poder ofrecer una buena atención a sus clientes, deben considerar los factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores.

Estos factores que muestran correlación e influyen de forma directa en el desempeño de los trabajadores, las organizaciones privadas, publicas, gubernamentales o no, deben tomarlas en cuenta para ofrecer una atención de calidad a sus clientes. Entre estos factores se encuentran entre otros, la satisfacción del trabajo, autoestima, trabajo en equipo, capacitación del trabajador y el nivel de remuneraciones.

En relación a este aspecto, en la investigación se encontró que una mayoría que representa el 59% de los trabajadores estudiados, tienen un desempeño laboral en término regular.

En relación a la influencia del síndrome de burnout en el rendimiento laboral de trabajadores de una institución financiera, investigaciones sobre burnout como la de Lourdes Peña Sévez en su estudio “Prevalencia del síndrome de “quemarse por el trabajo” burnout, en empleados de sucursales de un banco dominicano”, Santo Domingo 2015, establecieron la prevalencia del síndrome “quemarse por el trabajo”- burnout en trabajadores como Cajeros, Oficiales de Plataforma, Oficiales de Negocio y Gerentes de Oficina, respecto a clientes, lo que determina una menor calidad en los servicios de la institución financiera.

Por su parte, Rocio Alarcón Aguilar, en su investigación sobre “Síndrome de burnout en jefes de servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana”, Universidad Alas Peruanas, Lima 2017, estableció que en los Jefes de Servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana se destaca que el agotamiento emocional es predominante en un 45.0% correspondiente a un nivel alto; la dimensión despersonalización corresponde a un 39.2% en un nivel alto; lo que determina un rendimiento laboral menor en términos cuantitativos y cualitativos.

Asimismo, María Sánchez Lévano y Susy Aguilar Castillo, en su estudio sobre “Síndrome de Burnout en el personal de la Caja Trujillo y la Caja Sipán de la ciudad de Chiclayo”, Universidad Señor de Sipán, Lambayeque 2009, establecieron que el Burnout es un problema que incide cada vez más en el ámbito laboral, sobre todo en personal de tipo administrativo, gerencial y de oficina, afectando seriamente el rendimiento laboral de estos colaboradores en detrimento del objetivo de calidad de servicio de la Entidad.

CONCLUSIONES

Primera

Si existe influencia del Síndrome de Burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de la institución financiera denominada “C” en la ciudad de Arequipa 2017, lo que se determinó con la correlación de Pearson en sus tres dimensiones, teniendo en la dimensión Cansancio o agotamiento un nivel de significancia de $p = 0,010$; en la dimensión despersonalización $p = 0,214$ y baja realización o eficacia $p = 0,25$. Esto demuestra que a mayor nivel de cansancio emocional menor será el rendimiento laboral.

Segunda

El grado de burnout en los colaboradores de la institución financiera “C” en la ciudad de Arequipa 2017 se divide en tres dimensiones, agotamiento o cansancio emocional se presenta que un 80% lo padece, despersonalización un 73% y baja realización personal o eficacia un 79% **lo que se concluye en un grado término medio** con un promedio de 77%

Tercera

El desempeño laboral del 59% de los colaboradores se ve afectado por el padecimiento del síndrome de Burnout **teniendo un rendimiento en grado medio o regular**.

RECOMENDACIONES

Primera. - Al Gerente en Arequipa de la Institución Financiera “C” materia de estudio, hacer de conocimiento los resultados obtenidos, con la finalidad que adopte las acciones correspondientes para disminuir el elevado porcentaje de los trabajadores que presentan Síndrome de Burnout en término medio, lo que redundará en un mejor rendimiento laboral de su organización.

Segunda. - Al Gerente General de la Institución Financiera “C”, se sugiere la realización de investigaciones complementarias al presente, en otras regiones del país, a efectos de tener un diagnóstico más amplio de la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la organización, con el objetivo de establecer políticas nacionales para corregir y/o optimizar los resultados que se encuentren, considerando que ello incide directamente en el rendimiento laboral de su organización.

Tercero. - Promover capacitaciones adecuadas entre todo el personal para un mejor desarrollo y entendimiento de sus funciones.

Realización de talleres de coaching y/o manejo del estrés en labores diarias, clientes conflictivos y técnicas de ventas.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J. (2014). *Gestión del estrés: cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. . Barcelona, España: Editorial.
- Alarcón Aguilar, R. (2017). *Síndrome de burnout en jefes de servicios de una entidad financiera de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Alas Peruanas.
- Ali, L. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. México: Editorial El Manual Moderno.
- Arias, F. (1999). *El Proyecto de Investigación Guía para su elaboración*. Caracas: Orial Ediciones 3ra Edición.
- Burton Lauridsen, J. (2004). *The impact of organizational climate and strategic fit on firm performance*. *Human Resource Management*, .
- Calle, R. (2013). *Otra vez lunes, técnicas para superar el estrés laboral*. . Madrid, España: Ediciones Turpial.
- Carlin, M. (2014). *El síndrome de burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. España: Editorial Wanceulen S.L.
- Cuestionario Burnout, consultado el 10/2018 en https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/1515665476-cuestionario_burnout.pdf
- Davis Newtrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo. comportamiento organizacional*. Mexico: Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A.
- Drovett , S. (1992). *Organización y Administracion*. . Buenos Aires, Argentina: Editorial Maechi.
- El Sahili, L. (2014). *Burnout profesional*. México: Editorial Helénica S.A. .
- Encarnacion Dominguez , G. (2015). *Burnout Estrategias de afrontamiento y prevención en trabajadores sociales* .
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición. México: Mc. Graw Hill Education.
- Miravalles, Javier (2018) *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory* consultado el 10/2018 en <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Muñoz Razo, C. (2011). *CÓMO ELABORAR Y ASESORAR UNA INVESTIGACIÓN DE TESIS*. Ciudad de México: PEARSON EDUCACIÓN 2DA EDICIÓN.

- Nash, N. (1989). *Cómo Incrementar la productividad del recurso humano*. . Colombia.: Editorial Norma. .
- Peiró, J. (2014). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: investigaciones recientes para su análisis y prevención*. . Valencia, España: Ediciones de la Universidad de Valencia.
- Pines Aronson, A. (1996). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York, Free Press.
- Peiró, J. (2014). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: investigaciones recientes para su análisis y prevención*. . Valencia, España: Ediciones de la Universidad de Valencia.
- Pellegrino, F. (2014). *La síndrome del burn-out*. Italia: Ediciones del Centro Scientifico Editore.
- Peña, L. (2015). *Prevalencia del Síndrome de "Quemarse por el trabajo" Burnout en empleados de sucursales de un banco dominicano. Tesis de licenciatura en Administración*. República Dominicana: Universidad Centroamericana.
- Sánchez Lévano, M., & Aguilar Castillo, S. (2009). *Síndrome de Burnout en el personal de la Caja de Trujillo y la Caja Sipán de la ciudad de Chiclayo*. Lambayeque: Universidad Señor de Sipán.
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones teoría, método e intervención*. Barcelona, España.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Influencia del síndrome de Burnout en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Institución Financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017.

<i>Variables e indicadores</i>	<i>Problemas</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Hipótesis</i>	<i>Metodología</i>
Variable independiente: Síndrome de burnout. Dimensiones: -Agotamiento o cansancio emocional -Despersonalización. -Baja realización personal. Variable dependiente: Rendimiento laboral Dimensiones:	Problema principal: ¿Cuál es la influencia del síndrome de burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Institución Financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017? Problemas secundarios	Objetivo general: Determinar la influencia del síndrome de burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Institución Financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017 Objetivos específicos: 1. Evaluar el grado de burnout en los	Hipótesis general: Hi: Dado que las circunstancias negativas sucedidas en las empresas perjudican el normal desempeño de las personas, Es probable que el síndrome de burnout influya significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017. Ho: Es probable que el síndrome de burnout no influya significativamente en el	Nivel de invest.: Básica. Tipo de invest.: Correlacional-causal Diseño de invest.: No-experimental. De campo. Transversal. Método: Científico (hipotético-deductivo)

-Extrínsecas -Intrínsecas -	1. ¿Cuál es el grado de burnout en los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad Arequipa 2017? 2. ¿Cómo es el desempeño laboral de los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017? 3. ¿Cuáles son las características de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la institución	colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad Arequipa 2017. 2. Analizar el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera, Arequipa 2017. 3. Describir las características y el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la institución financiera “C”, en la	rendimiento laboral de los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017. Hipótesis específicas: H1: El grado de burnout en los colaboradores de la institución financiera “C” en la ciudad Arequipa 2017 es medio. H2: El desempeño laboral de los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017 es bajo.	Técnicas: Encuesta. Instrumentos: -Cuestionario de Maslach. -Cédula de preguntas Población: 153 colaboradores. (Estudio en población focal).
--	---	--	---	---

	financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017? 4. ¿Cuál es la influencia del síndrome de burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017?	ciudad de Arequipa 2017. 4. Determinar la influencia del síndrome de burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de la institución financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017.		
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Anexo 02

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Estamos realizando una investigación con el propósito de establecer la Influencia del Síndrome de Burnout en el Rendimiento Laboral de los Trabajadores de una Institución Financiera, Arequipa 2017. 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 clientes ____

5 Siento que estoy tratando a algunos clientes 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 clientes ____

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 clientes ____

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

17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes ____

18 Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes ____

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 clientes me culpan de alguno de sus problemas ____



CEDULA DE PREGUNTAS (cuestionario semiestructurado)

CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES

Estamos realizando una investigación con el propósito de establecer la Influencia del Síndrome de Burnout en el Rendimiento Laboral de los Trabajadores de una Institución Financiera, Arequipa 2017. Agradecemos su colaboración en responder las siguientes preguntas:

1.- ¿Siente usted satisfacción en su trabajo?

a.- Bueno _____ b.- Regular _____ c.- Malo _____

2.- ¿En su trabajo en el Banco, se siente usted respetado/estimado?

a.- Bueno _____ b.- Regular _____ c.- Malo _____

3.- ¿Existe trabajo en equipo en el Banco donde labora?

a.- Bueno _____ b.- Regular _____ c.- Malo _____

4.- ¿Es usted capacitado por la entidad?

a.- Bueno _____ b.- Regular _____ c.- Malo _____

5.- ¿La remuneración que percibe es la adecuada?

a.- Bueno _____ b.- Regular _____ c.- Malo _____

6.- ¿Cómo considera usted su rendimiento laboral?

a.- Bueno _____ b.- Regular _____ c.- Malo _____