

UNIVERSIDAD DEL BÍO - BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial



MEMORIA PARA OPTAR A TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

“SÍNDROME DE BURNOUT Y PRÁCTICA DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA GPS CONTROL, CHILLAN”

Autor : Aguilera Viscay Jocelyn Macarena

Profesor Guía : Medina Giacomozzi Alex

CHILLÁN, JULIO 2018

Resumen

“SÍNDROME DE BURNOUT Y PRÁCTICAS DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA GPS CONTROL, CHILLAN”

INTRODUCCIÓN: El Síndrome de Burnout es la evolución del estrés laboral hacia un estado de estrés crónico, manifestado en forma tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. El tipo de estrategias de afrontamiento, ya sean activas o pasivas que utiliza una persona para hacer frente a situaciones estresantes a nivel laboral, posibilitará o no la presencia del Síndrome.

OBJETIVO: Determinar la presencia de Síndrome de Burnout y la práctica de estrategias de afrontamiento en trabajadores de la Empresa GPS Control, Chillan.

MATERIAL Y MÉTODO: Se consideró como población todos los trabajadores vigentes de la empresa GPS Control. Esta empresa cuenta con 28 trabajadores, de los cuales se tomaron 21 encuestas.

Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de datos sociodemográficos, el Burnout Maslach Inventory (MBI) y el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI).

RESULTADOS: El 14% de los participantes del estudio presentaron Síndrome de Burnout, de igual manera un 14% clasificó como proclive y el 71% de los trabajadores no mostraron Síndrome de Burnout. Los participantes del esta investigación, en promedio, utilizan habitualmente la estrategia de “Resolución de problemas”, la estrategia menos utilizadas por los individuos fue “expresión emocional” y “autocritica”.

CONCLUSIÓN: Se encontró un bajo nivel de sintomatología de Síndrome de Burnout en los trabajadores de Gps Control, lo que es favorable para la entidad, ya que solo tres personas (14%) tienen presencia de padecer este síndrome.

PALABRAS CLAVES: Síndrome de Burnout, Estrategias de Afrontamiento.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
“ANTECEDENTES GENERALES”	3
1. Problema de Investigación	4
2. Objetivos de la Investigación	5
3.1.- Objetivo General:	5
3.2.- Objetivos Específicos.....	5
3. Justificación de la Investigación	6
CAPITULO II	8
“MARCO TEORICO”	8
1. Definiciones.....	9
1.1.- Síndrome de Burnout.....	9
1.2.- Estrategia de Afrontamiento.....	10
2. Síndrome Tridimensional	11
- Agotamiento Emocional:.....	11
- Despersonalización:	11
- Baja realización personal:	12
3. Estrés y Burnout	13
3.1.- Diferencia entre el estrés y el burnout	14
4. Fases de Evolución del Síndrome de Burnout.....	15
5. Consecuencias del Síndrome de Burnout.	19
6. Estrategias de Afrontamiento.	21
- Nivel individual:.....	21
- Nivel grupal e interpersonal:.....	22
- Nivel Organizacional:.....	23
CAPITULO III	24
“CASO DE ESTUDIO”	24
1. Identificación de la empresa	25
2. Reseña Histórica.....	25
3. Descripción Administrativa	26

Visión.....	26
Misión.....	26
Valores y Políticas.....	26
Organigrama.....	27
CAPITULO IV	28
“DISEÑO METODOLÓGICO”	28
1. Instrumentos.....	29
2. Análisis de datos propuestos	32
3. Población/Muestra.....	32
4. Tabulación de datos	32
CAPITULO V	33
“ANÁLISIS DE RESULTADOS”	33
1. Análisis de los resultados obtenidos	34
Antecedentes demográficos	34
Antecedentes Laborales.....	36
Maslach Burnout Inventory (Mbi).....	38
Inventario De Estrategias De Afrontamiento (CSI).....	45
2. Discusión datos analizados.....	51
CAPITULO VII	55
“CONCLUSIÓN”.....	55
BIBLIOGRAFÍA.....	58
ANEXOS	60
1. Anexo 1.....	61
2. Anexo 2.....	62
3. Anexo 3.....	64

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. De Estrés a Burnout.....	13
Ilustración 2. Diferencias entre Estrés y Síndrome de Burnout	15
Ilustración 3. Síntomas del Síndrome de Burnout	17
Ilustración 4. Áreas sintomáticas de Burnout	18
Ilustración 5. Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	20
Ilustración 6. Puntuación de cada dimensión del Síndrome de Burnout	29
Ilustración 7: Escalas de Estrategias de Afrontamiento	31
Tabla 1: Distribución del personal según sexo	34
Tabla 2: Distribución del personal según edad.....	34
Tabla 3: Distribución del personal según estado civil.....	35
Tabla 4: Distribución del personal según presencia de hijos y cantidad	35
Tabla 5: Distribución del personal según antigüedad.....	36
Tabla 6: Distribución del Personal según labor desempeñada.....	36
Tabla 7: SB promedio de datos	38
Tabla 8: Distribución porcentual de la muestra según dimensiones del Síndrome de Burnout.....	39
Tabla 9: Distribución porcentual de los trabajadores según categorías del Síndrome de Burnout.	40
Tabla 10: Distribución porcentual de los trabajadores según sexo.	41
Tabla 11: Análisis Descriptivo.	41
Tabla 12: Análisis Correlacional datos sociodemográficos	42
Tabla 13: Análisis Correlacional datos laborales.....	44
Tabla 14: Tipos de Estrategias de Afrontamiento utilizadas por los participantes del estudio.....	45
Tabla 15: Estrategias de Afrontamiento utilizadas por los participantes del estudio según sexo.....	47
Tabla 16: Estrategias de Afrontamiento utilizadas por los participantes del estudio según edad.....	48
Tabla 17: Estrategias de Afrontamiento utilizadas por los participantes del estudio según estado civil.....	49
Tabla 18: Estrategias de Afrontamiento utilizadas por los participantes del estudio según antigüedad laboral.	49

Tabla 19: Estrategias de Afrontamiento utilizadas por los participantes del estudio según función desarrollada en la entidad..... 50

INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout se definió por primera vez, como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada, que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Sin embargo, la definición que ha obtenido mayor realce y aceptación es la de Christina Maslach, definiéndolo como un “síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal”.

Más tarde en el año 2000, fue definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, ya que este trastorno puede llegar a afectar la capacidad de vida, salud mental, hasta poner en riesgo la vida de la persona.

En el ámbito laboral, una persona con síndrome de burnout, no se desempeñará de la mejor manera, su relación será deficiente tanto con los clientes como con los colegas de trabajo, su asistencia será menor de lo normal e incluso puede exponer a la organización a pérdidas económicas y el no cumplimiento de metas.

El síndrome de Burnout para las organizaciones representa un gran problema, ya que requiere de una buena gestión y clima laboral apto para que sus funcionarios se mejoren o no presenten este síndrome a futuro.

Para abordar esta enfermedad será necesario utilizar estrategias de afrontamiento; son aquellas que utiliza una persona para hacer frente a situaciones estresantes a nivel laboral.

Esta investigación y análisis va enfocada, en el ámbito laboral, ya que es un área la cual tiene un alto nivel de personas estresadas, se analizará esta enfermedad, conociendo métodos para controlarlo, los factores causantes, etc.

El estudio se realizará en los trabajadores de la empresa GPS Control, ubicada en la calle el Roble 239, Chillan. Esta organización ofrece servicios de localización y control de flotas, vehículos y personas en tiempo real, cuenta con 28 trabajadores a los cuales se les aplicara tres encuestas, la primera enfocada a recopilar datos sociodemográficos y laborales, la segunda el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (Mbi) y por último el cuestionario de Inventario De Estrategias De Afrontamiento (Csi).

CAPITULO I

“ANTECEDENTES GENERALES”

1. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

1. Problema de Investigación

Para que una entidad sea exitosa y líder en el sector que predomina, es necesario tener presente factores externos e internos que ayudan al cumplimiento de objetivos y metas organizacionales.

En lo que respecta a factores internos, se encuentra el personal de la organización, capital humano indispensable para el desarrollo de las funciones organizacionales y productivas.

Uno de los riesgos laborales de carácter psicosocial, se encuentra el estrés y el síndrome de Burnout, ya que son una de las principales causas de deterioro de las condiciones de trabajo, como, por ejemplo: empleados agotados física y emocionalmente, desvalorizados y sin ánimo, además puede provocar accidentabilidad y ausentismo.

Una vez que este problema es detectado en sus primeras fases, se deben aplicar técnicas de afrontamiento para mantenerlo bajo control, esta iniciativa puede surgir tanto del propio trabajador como de la institución para la que trabaja.

2. Objetivos de la Investigación

3.1.- Objetivo General:

Determinar la presencia de Síndrome de Burnout y la práctica de estrategias de afrontamiento en trabajadores de la Empresa GPS Control, Chillan.

3.2.- Objetivos Específicos

- Caracterizar socio demográficamente la muestra de profesionales de la empresa GPS Control, Chillan.
- Determinar las categorías de Síndrome de Burnout, mediante la aplicación del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), en trabajadores de la empresa GPS Control, Chillan.
- Clasificar las categorías de Síndrome de Burnout según sexo, edad, estado civil, antigüedad laboral y área laboral.
- Describir los tipos de estrategias de afrontamiento utilizadas por los participantes del estudio mediante la aplicación del Inventario de Estrategias de Afrontamiento.
- Establecer los tipos de Estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores según sexo, edad, estado civil, antigüedad laboral y área laboral.
- Establecer las categorías de Síndrome de Burnout respecto a estrategias de afrontamiento utilizadas, según sexo, edad, estado civil, antigüedad laboral, y área laboral.

3. Justificación de la Investigación

Es de suma importancia para las organizaciones con y sin fines de lucro detectar, conocer y entender el síndrome de Burnout, ya que está considerado como una enfermedad laboral que provoca deterioro en la salud física y mental de los individuos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que en 2020 los trastornos de salud mental serán la segunda mayor causa de morbilidad. El padecer problemas físicos y/o mentales, aumentan la frecuencia de licencias médicas, pudiendo llegar a la jubilación anticipada, aumento de los costos con tratamientos médicos. (vicente, saldivia, & pihán, 2016).

El estrés y el Síndrome de Burnout son unos de los principales riesgos laborales, los cuales provocan falta de motivación por las tareas a desarrollar y cambios de comportamiento.

Actualmente, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar, salud laboral y estrategias de afrontamiento a la hora de evaluar la eficacia de una organización, ya que la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental, tiene repercusiones sobre la Institución.

La vida laboral, desde el punto de vista de la motivación. Un trabajador recibe dos tipos de remuneración por su trabajo, uno económico que es la retribución que recibe de acuerdo con lo pactado en el contrato de trabajo y otro emocional que refleja el grado de satisfacción personal que el trabajador tiene en la realización de su trabajo diario. Cuando un empleado no recibe reconocimiento por parte de sus superiores, es decir, la jefatura nunca le ha dicho a un empleado mensajes positivos, por ejemplo "haces un buen trabajo", el empleado puede empezar a sentirse invisible en su empresa.

La implementación de estrategias de afrontamiento eficaces y/o formas de reaccionar y de comportamiento que se desarrollan a lo largo de la vida para afrontar situaciones difíciles, dolorosas o estresantes. El afrontar los problemas con eficacia, aprender a ser flexibles y adaptarse a las situaciones que se presentan, solo así se podría evitar en parte que se origine el síndrome o bien que no llegue a niveles elevados. Esto repercutiría en su propia calidad de vida, en la de los usuarios a quienes asisten, en la institución en la que trabajan y en la de toda la comunidad con la cual están relacionados.

En tanto, los trabajadores de la empresa GPS Control, al ser una organización que presta un servicio, que es el monitoreo y localización de flotas y al estar en frecuente contacto con los clientes, están expuestos a una serie de factores que les producen estrés o mucha carga laboral que según la forma en que sean afrontados, determinara la eficacia de la respuesta individual al síndrome.

CAPITULO II

“MARCO TEORICO”

2. MARCO TEORICO

1. Definiciones

1.1.- Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnou, también denominado síndrome del quemado o síndrome de quemarse en el trabajo (SQT) o de desgaste profesional.

Este concepto es introducido por primera vez en Estados Unidos por Freudenberger¹ en 1974 quien lo describe como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.

Pines y Kafry en 1978, lo define el burnout como una “experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal.”

Edelwich y Brodsky en 1980 lo definen como “una pérdida progresiva del idealismo, energía, y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo”.

Sin embargo, la definición más aceptada en la comunidad científica, realizada en el año 1981, con el propósito de delimitar conceptualmente el síndrome de Burnout, integrarlo y hacer las diferencias con otros fenómenos similares, tal como el estrés laboral, es la proporcionada por la psicóloga social Christina Maslach². Esta definición tiene la importancia de no ser teórica, sino la consecuencia del estudio desarrollado.

Maslach su principal investigadora, le otorgo a este desconocido síndrome, el posicionamiento mundial como fenómeno que progresivamente afecta de manera significativa la calidad de vida de los seres humanos.

¹ Herbert J. *Freudenberger*, psicólogo estadounidense nacido en Fráncfort en 1927 y murió en Nueva York en 1999.

² Christina Maslach , psicóloga estadounidense nacida en San Francisco en 1946.

La investigadora definió a este síndrome como un “síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal”, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes.

1.2.- Estrategia de Afrontamiento

Son los recursos cognitivos o procedimientos intelectuales y/o conductuales que utiliza una persona frente a situaciones estresantes, es lo que se conoce como afrontamiento.

“los esfuerzos cognitivos, emocionales y conductuales dirigidos a manejar las demandas internas y ambientales y que pueden extralimitar o poner a prueba los recursos de las personas” (Lazarus & Folkman, 1986).

Existen tres tipos de afrontamiento:

- **Afrontamiento cognitivo**: permite significar el suceso y hacerlo menos desagradable.

- **Afrontamiento conductual**: basado en conductas confrontativas de la realidad para manejar las consecuencias.

- **Afrontamiento afectivo**: regulación de las emociones para mantener un equilibrio afectivo.

2. Síndrome Tridimensional

Este síndrome se caracteriza por tener tres subniveles o componentes esenciales; el primero es el agotamiento emocional, segundo la despersonalización (o cinismo) y por último la baja realización personal.

- **Agotamiento Emocional:** Es un elemento central del síndrome y hace referencia a las sensaciones de sobreesfuerzo físico o fatiga y la disminución o pérdida de recursos emocionales, o una combinación de ambos.

Los síntomas que se pueden identificar es la pérdida de energía, agotamiento físico y psíquico, fatiga, desgaste y sentimientos de estar al límite (GANDARA, 1998)³.

Los síntomas de este subnivel se pueden producir tras la continua interacción con los clientes o trabajadores de la organización, produciéndoles una respuesta afectiva negativa como desesperación, apatía, frustración, insatisfacción laboral, entre otras; así como, sensación de incapacidad de no poder seguir desarrollando su actividad laboral de manera efectiva y eficaz.

- **Despersonalización:** es el desarrollo de actitudes negativas y/o pesimistas, de insensibilidad y respuestas cínicas hacia los demás, que surgen para protegerse del agotamiento emocional.

Este síndrome se manifiesta como un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, con un distanciamiento emocional, irritabilidad y rechazo de los mismos (GANDARA, 1998).

³ Jesús J. De la Gándara Martín, jefe del Servicio de Psiquiatría del Hospital Universitario de Burgos y profesor de la Facultad de Educación y Humanidades de Burgos.

- **Baja realización personal:** Es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, la persona puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, dando lugar a estar insatisfecho con sus logros profesionales. Aunque en algunos casos puede surgir el efecto contrario, una sensación de omnipotencia y de incremento de capacidades, esfuerzos, intereses y dedicación al trabajo.

De acuerdo con Gándara, este tercer componente puede estar presente o encubierto por una sensación de superioridad, que, ante la amenaza de sentirse incompetente, el profesional da la impresión a los demás que su interés y dedicación son inagotables.

Este factor es relativamente independiente de las anteriores, implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima, ineffectividad en el trabajo, ideas de fracaso respecto a la propia realización del mismo; es decir, implica respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitar las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima.

Como consecuencia de este componente se origina o da paso a la impuntualidad, el ausentismo y el abandono de la profesión.

3. Estrés y Burnout

- **Estrés:** Para la Organización internacional del trabajo⁴ (OIT), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (OIT, 2016).

El síndrome de Burnot y estrés, son conceptos que al ser tan parecidos habitualmente se suelen confundir. Cuando hablamos de estrés nos estamos refiriendo a la respuesta del cuerpo que provoca una determinada situación inesperada, poniendo en sensación de alerta a las personas para que mediante esta activación pueda resolver de manera inminente el hecho estresante. Por el contrario, cuando hablamos de Burnout, hablamos de un mantenimiento de estrés durante un tiempo prolongado, que provoca diversos efectos negativos en las personas que la padecen.

Saber en qué momento el estrés deja de ser normal y en qué momento aparece el síndrome de Burnout, se ejemplificará en el siguiente esquema:

Ilustración 1. De Estrés a Burnout



⁴ Organización Internacional del Trabajo, es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales. Fue fundada el 11 de abril de 1919, en virtud del Tratado de Versalles.

Se puede observar en este esquema que el estrés es el precursor del burnout. Si el estrés se acumula, al cabo de cierto tiempo esto da lugar a un burnout. Por lo tanto, este síndrome no puede activarse sin haber experimentado primero cierto grado de estrés, pero, por el contrario, el estrés puede manifestarse perfectamente sin derivar forzosamente en burnout.

En definitiva, el estrés no es un trastorno por sí solo, en cambio el burnout sí. Se podría afirmar que es prácticamente imposible tener una vida sin estrés. En tanto el Burnout es sin duda un trastorno. Una de las consecuencias que se puede derivar del burnout es que ya no seas la persona que quieres ser o la que eras antes.

3.1.- Diferencia entre el estrés y el burnout

La principal y más importante diferencia es que el Burnout es un trastorno y el estrés no. Es por ello que el burnout tendrá consecuencias y síntomas más graves que el estrés.

Entre los autores que diferencian estos conceptos se encuentran:

- Leiter⁵ distancia el Burn out del estrés laboral y lo define como “una crisis de autoeficacia”. (Michael P. Leiter)

- Singh, Goolsby y Rhoads creen que Burnout y estrés laboral son conceptos claramente diferentes. (Association, 1994)

A continuación, se presenta qué es lo que experimentamos en caso de estrés y en caso de burnout:

⁵ Michael P. Leiter, profesor de psicología en la Universidad de Acadia, Nueva Escocia, Canadá, y director del Centro de Investigación y Desarrollo Organizacional.

Ilustración 2. Diferencias entre Estrés y Síndrome de Burnout

DIFERENCIAS ENTRE ESTRÉS Y SÍNDROME DE BURNOUT	
ESTRÉS	SINDROME DE BURNOUT
Sobre-implicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Desgaste emocional
El daño fisiológico es el fundamento principal	El daño emocional es el fundamento primario
Agotamiento o falta de energía física	Agotamiento afecta la motivación y la energía física
La depresión puede entenderse como reacción a preservar las energías físicas	La depresión en Burnout puede entenderse como una pérdida de ideales de referencia-tristeza
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (estrés)	Solo tiene efectos negativos

Fuente: (Guerri, 2017)

4. Fases de Evolución del Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout no aparecerá de manera repentina, sigue un proceso, en el que la persona que lo padece va sufriendo diversas alteraciones físicas, psíquicas y sociales de manera progresiva.

Jerry Edelwich y Archie Brodsky, proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con burnout: (Edelwich, 1981).

- Fase Inicial o de Entusiasmo: El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo y expectativas poco realistas sobre él. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario.

Las personas se muestran con una actitud positiva y de mucha energía ante su nuevo puesto de trabajo. Ellos tienen grandes expectativas ante la labor que van a realizar. Hay un hiper valorización de su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos.

El incumplimiento de expectativas le provoca, en esta etapa, un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente fase.

- Fase de Estancamiento: las personas hacen una valoración entre el esfuerzo realizado en su trabajo y los resultados obtenidos o el beneficio percibido y no encuentra una distribución equitativa.

El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, en el ámbito profesional, no se sienten capacitados o no disponen de los recursos necesarios para hacer frente a su actividad laboral, lo cual les provoca una situación de estrés.

- Fase de Frustración: Las personas han perdido motivación por realizar su trabajo eficazmente. Empiezan los problemas entre los compañeros de trabajo, y se dan las primeras muestras de problemas de salud.

- Fase de hiperactividad y apatía: En ella, las personas han decidido hacer frente a demasiadas tareas a la vez, lo que les ha llevado a una situación de sobrecarga emocional. Para contrarrestar esta circunstancia los profesionales suelen evitar la interrelación con las personas a las que deben prestar servicio.

Se evita el contacto con los compañeros, hay faltas al trabajo y en muchas ocasiones se da el abandono de éste y en los casos más extremos de profesión. Estos comportamientos empiezan a volverse constantes abriendo el camino para la última etapa de burnout, la del distanciamiento.

- **Fase de quemado:** En este momento las personas sufren importantes consecuencias tanto a nivel físico como profesional, que puede provocar problemas en el ámbito familiar, laboral y social.

El punto negativo que tiene esta evolución por todas estas fases, es que el síndrome de estar quemado tiene carácter cíclico, de forma que se puede repetir en el mismo trabajo o en otros.

En la Ilustración 3 se presentan los principales síntomas psicológicos del síndrome de Burnout según Gil-Monte, agrupados en cuatro áreas. (GIL-MONTE P. R., 2005)

Ilustración 3. Síntomas del Síndrome de Burnout

PRINCIPALES SÍNTOMAS PSICOLÓGICOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT			
SÍNTOMAS COGNITIVOS	AFECTIVO EMOCIONALES	SÍNTOMAS ACTITUDINALES	OTROS SÍNTOMAS
Sentirse contrariado	Nerviosismo	Falta de ganas de seguir trabajando	Conductuales:
Sentir que no valoran tu trabajo	Irritabilidad y mal humor	Apatía	Aislamiento
Percibirse incapaz para realizar tareas	Disgusto y enfado	Irresponsabilidad	No colaborar
Pensar que no puedes acabarlo todo	Frustración	Escaquearse	Contestar mal
Pensar que trabajas mal	Agresividad	Estar harto	Enfrentamientos
Falta de control	Desencanto	Intolerancia	
Verlo todo mal	Aburrimiento	Impaciencia	
Todo se hace una montaña	Agobio	Quejarse por todo	
Sensación de no mejorar	Tristeza y depresión	Evaluar negativamente a compañeros	
Inseguridad	Desgaste emocional	Romper con el entorno laboral	
Pensar que el trabajo no vale la pena	Angustia	Ver al cliente como un enemigo	
Perdida de autoestima	Sentimientos de culpa	Frialdad hacia los clientes	

Fuente: (GIL-MONTE & R., 2003)

Diversos autores comparten la idea de que el síndrome de Burnout comprende una serie de alteraciones ya sea físicas, de comportamiento y emocionales, que tienen el origen en diversos factores, ya sean individuales, laborales o sociales. Éstos revelan que los síntomas se pueden agrupar en cuatro áreas sintomáticas.

Ilustración 4. Áreas sintomáticas de Burnout

Fuente: (Maslach, 2017)

ÁREAS SINTOMÁTICAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT			
PSICOSOMÁTICAS	CONDUCTUALES	EMOCIONALES	DEFENSIVOS
Dolores de cabeza	Ausentismo laboral	Distanciamiento con las personas que atiende	Negación de las emociones
Fatiga crónica	Conducta violenta	Impaciencia	Ironía
Úlceras o desorden gastrointestinal	Abuso de drogas	Deseos de abandonar el trabajo	Desplazamiento de sentimientos
Dolores musculares	Incapacidad de relajarse	Irritabilidad	Atención selectiva
Hipertensión		Dificultad para concentrarse	
Perdida de ciclos menstruales		Descenso en el rendimiento laboral	
		Descenso de la autoestima	

5. Consecuencias del Síndrome de Burnout.

El síndrome de burnout se caracteriza porque es un proceso (más que un estado) que va creciendo de manera progresiva si no se toman medidas para impedirlo y se pueden generar consecuencias personales, familiares y laborales.

Se presentan consecuencias como las siguientes:

- Aumento del riesgo de alcoholismo o consumo de drogas: El estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, como el consumo alcohol, tabaco u otras drogas. En aquellos empleados en que el consumo ya estaba presente, la tendencia es a incrementar el consumo.

- Alteraciones del sueño: Al igual que otros tipos de estrés laboral, el "Síndrome de Burnout", puede producir dificultades a la hora de conciliar el sueño (insomnio), además, es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con el trastorno que ello ocasiona a quien lo sufre.

- Bajada de las defensas: El "síndrome del trabajador quemado" repercute negativamente sobre nuestro sistema inmunológico, haciendo que seamos más propensos a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior. Además, un sistema inmune más débil prolongará la duración de las enfermedades una vez que las hayamos contraído e incluso puede provocar situaciones más graves.

Ilustración 5. Consecuencias del Síndrome de Burnout

CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	
GRUPO	CONSECUENCIA
Psicologicas	<ul style="list-style-type: none"> -Problemas psicomaticos -Actitudes negativas hacia si mismo -Depresion -Sentimientos de culpabilidad -Ansiedad -Colera -Aburrimiento -Baja tolerancia a la frustracion -Abuso de las drogas
En el contexto organizacional	<ul style="list-style-type: none"> -Disminucion del rendimiento -Actitudes negativas hacia el trabajo -Falta de motivacion hacia el trabajo -Actitudes negativas hacia el cliente -Incapacidad de realizar el trabajo con rigor Rotacion -Intencion de abandonar o abandono real de trabajo -Absentismo , descansos y largas pausas en el trabajo -Insatisfaccion en el trabajo -Disminucion del compromiso
Contexto ambiental	<ul style="list-style-type: none"> -Actitudes negativas hacia la vida en general -Disminucion de la calidad de la vida personal

Fuente: Barría, 2002

6. Estrategias de Afrontamiento.

Las personas que sufren de este síndrome, ven agotadas o imposibilitadas sus capacidades, ya sea para relacionarse con los clientes o para desarrollar sus actividades de forma efectiva. Lo anterior le provoca a la persona que lo padece una sobrecarga y desgaste emocional que les hace sentir malestar en su puesto de trabajo y no sentirse realizados, tanto profesional como personalmente. (Barria Muñoz, 2001).

Las estrategias de afrontamiento son “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”. (Lazarus & Folkman, 1986)

Debido a esto, 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.

Las estrategias de afrontamiento pueden ser agrupadas en tres categorías: (GIL-MONTE & R., 2003)

- Estrategias individuales
- Estrategias grupales
- Estrategias organizacionales

- Nivel individual: Para afrontar este nivel es necesario estrategias centradas en el problema, para prevenir el desarrollo de este síndrome. Por el contrario, si se emplean estrategias para evitar o escapar de este síndrome facilitará su aparición.

Las técnicas y programas dirigidos a fomentar las estrategias de afrontamiento de control, entre ellas se encuentra el entrenamiento en solución de problemas, el entrenamiento de la asertividad, y el entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo. También pueden ser estrategias eficaces olvidar los problemas laborales al acabar

el trabajo, tomar pequeños momentos de descanso durante el trabajo, y marcarse objetivos reales y factibles de conseguir.

Desarrollo de conductas que eliminen la fuente de estrés o neutralicen las consecuencias negativas del mismo. Aumentar y conservar las amistades con interacciones satisfactorias y emotivas, delegar responsabilidades, no creerse indispensable, solicitar ayuda cuando el trabajo es excesivo o cuando no se está preparado para afrontarlo, compartir los problemas laborales, las dudas y opiniones con los compañeros.

- Nivel grupal e interpersonal: el empleo de estrategias de prevención e intervención pasan por fomentar por parte de los compañeros el apoyo social, los individuos obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas, y consiguen apoyo emocional, consejos, u otros tipos de ayuda.

Entre las formas de ofrecer apoyo se encuentra, escuchar al sujeto de forma activa, dar apoyo técnico, crear necesidades y pensamiento de reto, desafío y creatividad, apoyo emocional y apoyo emocional desafiante, participar en la realidad social del sujeto confirmando o cuestionándole las creencias sobre sí mismo, auto concepto, auto eficacia y autoestima.

Es importante considerar el apoyo social formal e informal en la prevención del burnout, pues mientras los contactos de carácter informal previenen el desarrollo del síndrome, los formales pueden llegar a incrementarlo, dado que suponen mayor carga e implicación laboral. Otro aspecto importante es que, a largo plazo, el apoyo social, puede crear dependencia de los demás, baja autoestima y sentimientos de inferioridad.

- **Nivel Organizacional:** para su implantación, el apoyo social en el trabajo puede venir, básicamente, de los compañeros y de los supervisores, pero uno de los elementos más importantes son los grupos informales.

El objetivo primordial de los grupos de apoyo es la reducción de los sentimientos de soledad y agotamiento emocional de los profesionales, el incremento del conocimiento, la ayuda para desarrollar formas efectivas de tratar los problemas y la facilitación de un trabajo más confortable.

Otra forma de desarrollar el apoyo social en el trabajo es fomentar y entrenar a los compañeros y a los supervisores en dar retroinformación, mediante la cual se les informa sobre cómo son percibidos, entendida y vivida sus modos de comportamiento.

Por esto es de vital importancia fomentar una buena atmósfera de trabajo, Desde la Administración se plantea ahora la necesidad de intentar implantar estrategias de prevención y de intervención que calmen el malestar que vive la población docente.

CAPITULO III

“CASO DE ESTUDIO”

1. Identificación de la empresa

Nombre o razón social	: Control Limitada
Giro	: Comercialización e importación de equipos GPS
Rut	: 76.186.452-1
Dirección	: El Roble 239, Chillán
Teléfono	: 42 2 524726
Página Web	: https://www.gpscontrol.cl
Email	: contacto@gpscontrol.cl - sreyes@gpscontrol.cl
Representante legal	: Carolina del Carmen Esparza Chaparro
Cantidad de trabajadores	: 25 de planta. 3 honorarios

2. Reseña Histórica

GPS Control es una empresa Chilena que ofrece servicios de localización y control de flotas, vehículos y personas en tiempo real, gracias a la tecnología GPS y su plataforma online que dispone de una amistosa interfaz gráfica y herramientas de fácil manejo y comprensión para el cliente.

Con 10 años de experiencia en el desarrollo de sistemas de información geográficos, con profesionales especializados, GPS Control dispone de una plataforma de monitoreo por la cual usted puede conocer en cualquier momento la ubicación de sus vehículos las 24 horas del día, los 365 días al año.

La plataforma es 100% desarrollada por nuestros profesionales y dispone de la facultad de agregar funcionalidades según necesidades del cliente.

3. Descripción Administrativa

Visión

Nuestra visión es ser el mejor colaborador de las empresas chilenas y latinoamericanas en la optimización de sus recursos y proceso de control, además propender a su desarrollo a través de la capacitación, tecnología y aplicación de desarrollo a su medida. Proyectamos dar la más amplia cobertura en el cumplimiento de sus objetivos en todas las regiones del país y ser un punto de encuentro para la innovación y eficiencia de las empresas y personas.

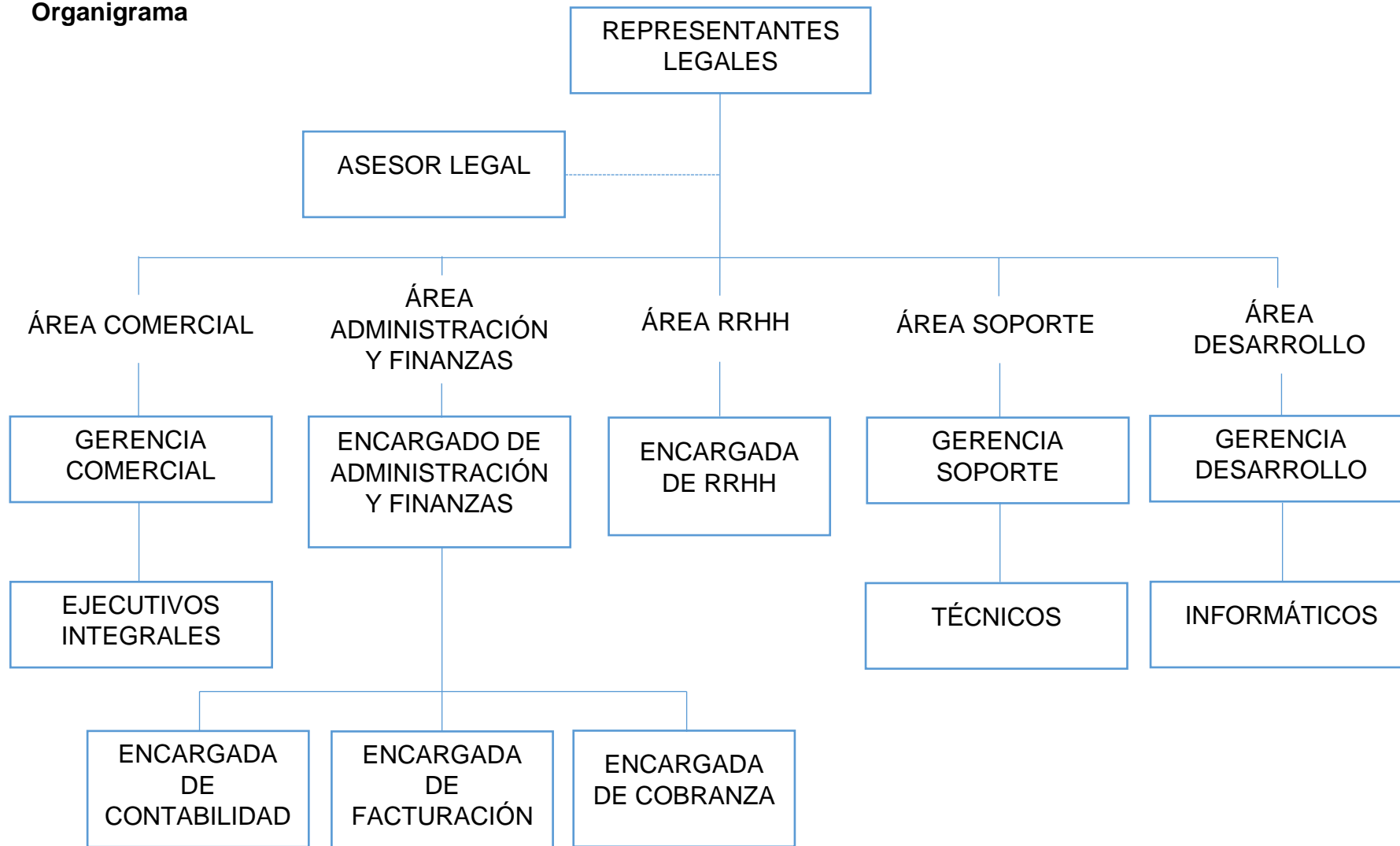
Misión

Entregar todas las herramientas tecnológicas para el control y gestión de flotas abierta a los mercados nacionales, propiciando que nuestro gestor lleve al crecimiento y mejoramiento de la calidad, productividad y competitividad de las empresas que se incorporen a nuestra plataforma.

Valores y Políticas

Control Limitada es una empresa dedicada a importar y comercializar productos tecnológicos de alta gama, sustentable, en calidad y durabilidad, con certificaciones electrónicas de fábrica y procedencia, que utilicen componentes de óptima calidad; para satisfacer las necesidades de sus clientes, generando un compromiso y dinamismo en su gente, que permita fomentar la mejora continua, según avance tecnológico. Nuestra organización considera que la excelencia del recurso humano, el progreso tecnológico, la seguridad durante el desarrollo de sus actividades, la calidad del servicio, y la eficacia de sus procesos, son objetivos permanentes y prioritarios para lograr la plena satisfacción de nuestros clientes y la rentabilidad del negocio.

Organigrama



CAPITULO IV

“DISEÑO METODOLÓGICO”

3. METODOLOGÍA

1. Instrumentos

Los instrumentos a utilizar será un cuestionario de datos sociodemográficos, el Burnout Maslach Inventory (MBI) y el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI).

- Información Sociodemográfica: Cuestionario de datos sociodemográficos, instrumento de elaboración propia que indaga en las variables de edad, sexo, estado civil, hijos, antigüedad laboral y puesto de trabajo.

(Anexo 1).

- Síndrome de Burnout: Se determinó mediante la aplicación del instrumento validado Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson. Consta de 22 ítems agrupados en tres escalas:

- Subescala de agotamiento o cansancio emocional, valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima 54.
- Subescala de despersonalización, valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.
- Subescala de realización personal, evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

Con una escala tipo Likert de siete puntos (0 = Nunca a 6 = Todos los días).

(Anexo 2).

El puntaje total, se subdivide en las siguientes categorías: presencia, proclive y ausencia de Síndrome de Burnout.

Ilustración 6. Puntuación de cada dimensión del Síndrome de Burnout

PUNTUACIÓN PARA CADA DIMENSIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT			
	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

-Estrategias de Afrontamiento: Este inventario está compuesto de 40 ítems que mide el grado de utilización de estrategias de afrontamiento., el cual tiene una estructura jerárquica compuesta por ocho estrategias. (Tobin, Holroyd, & Reynolds, 1984). La persona comienza por describir de manera detallada la situación estresante; después, contesta cada ítem según una escala tipo Likert de cinco puntos (desde 0= en absoluto a 4= totalmente) que define la frecuencia de lo que hizo en la situación descrita.

Las ocho escalas primarias son las siguientes:

1. Resolución de problemas (estrategias cognitivas y conductuales encaminadas a eliminar el estrés modificando la situación que lo produce).
2. Reestructuración cognitiva (estrategias cognitivas que modifican el significado de la situación estresante)
3. Apoyo social (estrategias referidas a la búsqueda de apoyo emocional)
4. Expresión emocional (estrategias encaminadas a liberar las emociones que acontecen en el proceso de estrés)
5. Evitación de problemas (estrategias que incluyen la negación y evitación de pensamientos o actos relacionados con el acontecimiento estresante)
6. Pensamiento desiderativo (estrategias cognitivas que reflejan el deseo de que la realidad no fuera estresante)

7. Retirada social (estrategias de retirada de amigos, familiares, compañeros y personas significativas asociadas con la reacción emocional en el proceso estresante)
8. Autocrítica (estrategias basadas en la autoinculpación y la autocrítica por la ocurrencia de la situación estresante o su inadecuado manejo).

Ilustración 7: Escalas de Estrategias de Afrontamiento

ACTIVAS	
Nº PREGUNTA	
Resolución de problemas	1-9-17-25 y 33
Reestructuración cognitiva	6-14-22-30 y 38
Apoyo social	5-7-13-21-29-35-36 y 37
Expresión emocional	3-11-19 y 27
PASIVAS	
Nº PREGUNTA	
Evitación de problemas	15-23-31 y 39
Pensamiento desiderativo	4-12-20 y 28
Retirada social	8-16-24-32 y 40
Autocrítica	2-10-18-26 y 34

(Anexo 3).

2. Análisis de datos propuestos

Con respecto al análisis de los datos, se utilizaron medidas de posición central (media, mediana, moda), medidas de dispersión (rango, varianza, covarianza, desviación típica) y asimetría y curtosis.

3. Población/Muestra

Se consideró como población todos los trabajadores vigentes de la empresa GPS Control, ubicada en calle Roble 239, Chillan. Esta empresa cuenta con 28 trabajadores.

Se tomaron 21 encuestas a los trabajadores que se desempeñan en la empresa Gps Control, distribuidos en los diferentes departamentos.

4. Tabulación de datos

El análisis e interpretación de los datos se realizó en dos etapas, en la primera etapa se elaboró una planilla Excel, donde se agruparon, tabularon y codificaron los datos obtenidos de las encuestas, una vez creada la base de datos en Excel, se pasó a la segunda etapa donde se traspasó la base de datos al programa IBM SPSS Statistics 22.

La información traspasada se analizó haciendo uso de la estadística descriptiva apoyado de medidas de tendencia central. Todos los datos se presentaron en cuadros para dar mayor claridad a los resultados obtenidos.

CAPITULO V

“ANÁLISIS DE RESULTADOS”

1. Análisis de los resultados obtenidos

En funciones de las variables socio demográficas y laborales consideradas, se presentan a continuación las siguientes tablas que muestran la distribución de los trabajadores según sus características.

Antecedentes demográficos

Los antecedentes demográficos comprenderán el sexo, edad, estado civil, si tiene hijos y la cantidad que tiene los encuestados. Se analizará la frecuencia y el porcentaje que representa cada subnivel. Además de una explicación de cada tabla.

Tabla 1: Distribución del personal según sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	9	42,9	42,9	42,9
	Masculino	12	57,1	57,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

La categoría sexo al analizar la tabla 1, se puede observar que predomina el personal masculino con un 57,1% y solo con un 42.9% el personal femenino.

Tabla 2: Distribución del personal según edad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20-25	4	19,0	19,0	19,0
	26-30	9	42,9	42,9	61,9
	31-35	4	19,0	19,0	81,0
	36-40	3	14,3	14,3	95,2
	41-45	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

En relación a la edad de las personas encuestadas, se aprecia en la tabla 2 que los trabajadores de Gps Control, no se concentran sólo en un rango de edad,

sino que hay personas de todas las edades. El grupo que concentra una mayor cantidad de trabajadores es el grupo de los adulto-joven (entre 26 y 30 años) con un 42.9% del total de los trabajadores encuestados, mientras que el grupo que concentra menor cantidad de trabajadores son aquellos que se encuentran en el rango de edad entre 41 y 45 años.

Tabla 3: Distribución del personal según estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Con pareja	13	61,9	61,9	61,9
	Sin pareja	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Como se evidencia en la tabla 3, destacan entre la totalidad de los trabajadores aquellos que se encuentran con pareja, con un 61.9% del total del personal.

Tabla 4: Distribución del personal según presencia de hijos y cantidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	12	57,1	57,1	57,1
	Si	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	12	57,1	57,1	57,1
	1 Hijo	3	14,3	14,3	71,4
	2 Hijos	5	23,8	23,8	95,2
	3 Hijos	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a la variable hijos, los trabajadores de esta empresa, podemos notar en la tabla 4, que la mayoría no tiene hijos, con un 57.1%.

En tanto a los que sí tienen hijos, afirman tener entre 2 hijos, representando el 23.8% del total del grupo.

Antecedentes Laborales

Los antecedentes laborales a considerar se encuentra la antigüedad del trabajador en la entidad y la función que desarrolla, en la cual se analizara cada ítem según su frecuencia y porcentaje que representa.

Tabla 5: Distribución del personal según antigüedad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido menos de 3 meses	2	9,5	9,5	9,5
3 - 12 meses	8	38,1	38,1	47,6
1 - 2 años	1	4,8	4,8	52,4
2 - 3 años	4	19,0	19,0	71,4
3 - 4 años	6	28,6	28,6	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

La variable antigüedad se evidencia en la tabla 5 que en empresa Gps Control, concentra una mayor cantidad de trabajadores de 3 – 12 meses de antigüedad con un 38.1% de la totalidad, seguido de una mayor antigüedad de 3 – 4 años con un 28.6%.

Tabla 6: Distribución del Personal según labor desempeñada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ejecutiva	3	14,3	14,3	14,3
	Soporte	2	9,5	9,5	23,8
	Finanzas	2	9,5	9,5	33,3
	RR.HH	2	9,5	9,5	42,9
	Informática	5	23,8	23,8	66,7
	Otro	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

En relación a la función del personal que labora en la entidad, se puede observar en la tabla 6, que el mayor porcentaje, equivalente a un 23.8% del total de los encuestados son informáticos. Mientras que el menor porcentaje está compuesto por tres categorías; soporte, Finanzas y RR.HH con un 9.5% respectivamente.

Maslach Burnout Inventory (Mbi)

El Cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera, permiten diagnosticar el trastorno,

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen la existencia del síndrome de Burnout. Se debe analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que dependerá si presenta indicios en el primero, segundo o tercer ámbito y de la diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome.

Tabla 7: SB promedio de datos

En primera instancia se realizó el análisis con el promedio de los datos obtenidos, teniendo como resultado lo siguiente:

Aspecto Evaluado	Valor Total Obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio Emocional	17	Más de 26
Despersonalización	5	Más de 9
Realización Personal	33	Menos de 34

Fuente: Elaboración Propia

Lo que respecta a las dos primeras sub escalas analizadas, el promedio de los encuestados se encuentra en el rango óptimo, no presenta presencia del Síndrome de Burnout, en tanto al tercer subnivel; realización personal, se encuentra en el margen, obteniendo como resultado 33 puntos de un margen de 34, lo que significa que en este ítem esta propenso a presentar este síndrome.

Tabla 8: Distribución porcentual de la muestra según dimensiones del Síndrome de Burnout

En un estudio más detallado, en el cual se analiza cada subnivel de Maslach Burnout Inventory, según su frecuencia y porcentaje que representa; se encuentra lo siguiente:

Agotamiento emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	14	66,7	66,7	66,7
	medio	3	14,3	14,3	81,0
	alto	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Realización personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	9	42,9	42,9	42,9
	medio	6	28,6	28,6	71,4
	alto	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	16	76,2	76,2	76,2
	medio	2	9,5	9,5	85,7
	alto	3	14,3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

El instrumento de evaluación del Síndrome de Burnout utilizado en esta investigación, lo caracteriza mediante las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

La Tabla 8 muestra que el 66.7 % de los trabajadores presentaron un nivel bajo respecto del agotamiento emocional, seguido por 19 % nivel alto y 14.3 % en un nivel medio. Respecto a la dimensión de despersonalización, se observó que la mayoría de los individuos (76.2 %) presentaron un nivel bajo, mientras que el 14.3 % presentó un nivel alto y un 9.5 % en un nivel medio, situación parecida al primer subnivel. En tanto la dimensión realización personal, el mayor porcentaje de participantes (42.9 %) presentó un nivel bajo de realización personal, mientras el nivel medio y alto presentaron un 28.6%.

Tabla 9: Distribución porcentual de los trabajadores según categorías del Síndrome de Burnout.

El puntaje total obtenido en las encuestas, se subdivide en tres categorías: presencia, proclive y ausencia; las cuales determinará qué porcentaje presenta este síndrome.

Categoría SB	N	%
Presencia	3	14
Proclive	3	14
Ausencia	15	71
Total	21	100

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 9 es posible observar que el 14 % de los participantes del estudio presentaron Síndrome de Burnout, de igual forma con un 14 % clasificó como “proclive” y un 71 % de los trabajadores no mostraron Síndrome de Burnout.

Tabla 10: Distribución porcentual de los trabajadores según sexo.

En la siguiente tabla se clasificara las categorías del Síndrome de Burnout según sexo de los trabajadores de esta entidad.

SEXO	Femenino		Masculino	
		%		%
Presencia	0	0	3	25
Proclive	3	33	0	0
Ausencia	6	67	9	75
Total	9	100	12	100

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 10 se puede observar que el sexo masculino presenta presencia de padecer este síndrome con un 25%, en cambio el sexo femenino presenta un 0%, proclive a padecer este síndrome 33% el sexo femenino y ausencia de padecer síndrome de burnout 75% en los hombres y 67% en mujeres.

Tabla 11: Análisis Descriptivo.

El análisis descriptivo es un tipo de metodología a aplicar para deducir una circunstancia que se esté presentando, describe todas sus dimensiones y se centra en recolectar datos que describan la situación tal y como es.

		Estadísticos		
		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
N	Válido	21	21	21
	Perdidos	0	0	0
Media		1,52	1,38	1,86
Mediana		1,00	1,00	2,00
Desviación estándar		0,814	0,740	0,854
Rango		2	2	2
Mínimo		1	1	1
Máximo		3	3	3

Fuente: Elaboración Propia

- Se analizaron un total de 21 datos.
- La media de los datos en agotamiento emocional fue de 1.52, despersonalización de 1.38 y realización personal de 1.86.
- La mediana en el primer y segundo subnivel fue de 1, es decir, el 50% de los datos se ubicó en 1, el otro 50% se ubicó entre 2 y 3, con respecto al tercer subnivel la mediana fue de 2, el 50% de los datos se ubicó entre 1 y 2 y el otro 50% se ubicó en 3.
- La desviación estándar en la primera situación fue de 0.814, en la segunda fue de 0.740 y en la tercera situación fue de 0.854 con respecto a su media.
- En los tres subniveles hubo una dispersión de 2.

Tabla 12: Análisis Correlacional datos sociodemográficos

Un estudio correlacional determina si dos o más variables se relacionan entre sí. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable.

Se analizarán las variables sociodemográficas y su relación con los tres subniveles del instrumento.

		Realización personal	Despersonalización	Agotamiento emocional
Edad	Correlación de Pearson	-0,299	-0,026	0,070
	Sig. (unilateral)	0,094	0,456	0,381
	N	21	21	21
Sexo	Correlación de Pearson	-0,033	0,190	0,208
	Sig. (unilateral)	0,444	0,204	0,183
	N	21	21	21
Estado civil	Correlación de Pearson	0,370*	-0,414*	-0,394*
	Sig. (unilateral)	,049	0,031	0,039
	N	21	21	21
Hijos	Correlación de Pearson	-0,083	-0,057	-0,087
	Sig. (unilateral)	0,361	0,403	0,355
	N	21	21	21

Cantidad de hijos	Correlación de Pearson	-0,277	0,129	0,223
	Sig. (unilateral)	0,112	0,288	0,165
	N	21	21	21

Fuente: Elaboración Propia

Descripción:

Edad y Realización Personal	
Pearson	: -0,299 Edad y Realización Personal no se relacionan de forma considerable
α	: 0,094
Edad y Despersonalización	
Pearson	: -0,026 Edad y Despersonalización no se relacionan de forma considerable
α	: 0,456
Edad y Agotamiento Emocional	
Pearson	: 0,07 Edad y Agotamiento Emocional no se relacionan de forma considerable
α	: 0,381
Sexo y Realización Personal	
Pearson	: -0,033 Sexo y Realización Personal no se relacionan de forma considerable
α	: 0,444
Sexo y Despersonalización	
Pearson	: 0,19 Sexo y Despersonalización no se relacionan de forma considerable
α	: 0,204
Sexo y Agotamiento Emocional	
Pearson	: 0,208 Sexo y Agotamiento Emocional se relacionan de forma considerable, positiva y significativa
α	: 0,183
Estado Civil y Realización Personal	
Pearson	: 0,37 Estado Civil y Realización Personal se relacionan de forma considerable y positiva
α	: 0,049
Estado Civil y Despersonalización	
Pearson	: -0,414 Estado Civil y Despersonalización no se relacionan de forma considerable
α	: 0,031
Estado Civil y Agotamiento Emocional	
Pearson	: -0,394 Estado Civil y Agotamiento Emocional no se relacionan de forma considerable
α	: 0,039
Hijos y Realización Personal	
Pearson	: -0,083 Hijos y Realización Personal no se relacionan de forma considerable.
α	: 0,361
Hijos y Despersonalización	
Pearson	: -0,057 Hijos y Despersonalización no se relacionan de forma considerable.
α	: 0,403

Hijos y Agotamiento Emocional	
Pearson	: -0,087 Hijos y Agotamiento Emocional no se relacionan de forma considerable.
α	: 0,355
Cantidad de Hijos y Realización Personal	
Pearson	: -0,277 Cantidad de Hijos y Realización Personal no se relacionan de forma considerable.
α	: 0,112
Cantidad de Hijos y Despersonalización	
Pearson	: 0,129 Cantidad de Hijos y Despersonalización no se relacionan de forma considerable.
α	: 0,288
Cantidad de Hijos y Agotamiento Emocional	
Pearson	: 0,223 Cantidad de Hijos y Agotamiento Emocional se relacionan de forma considerable, positiva y significativa. Por lo tanto, a mayor cantidad de hijos mayor agotamiento emocional.
α	: 0,165

En conclusión, se puede decir que dos variables se relacionan con el subnivel de agotamiento personal, las cuales fueron sexo y cantidad de hijos, y solo una variable se relacionó con el subnivel de realización personal que fue el estado civil del encuestado.

Tabla 13: Análisis Correlacional datos laborales

Se analizará dos variables de los datos laborales y su relación con los tres subniveles del instrumento.

		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
¿Cuánto tiempo lleva trabajando en GPS control?	Correlación de Pearson	0,456*	0,206	-0,176
	Sig. (bilateral)	0,038	0,371	0,444
	N	21	21	21
¿Cuál ítem describe mejor su puesto de trabajo?	Correlación de Pearson	-0,003	-0,164	-0,108
	Sig. (bilateral)	0,989	0,477	0,641
	N	21	21	21

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

Descripción:

Antigüedad y Agotamiento Emocional		
Pearson	: 0,456	Antigüedad y Agotamiento Emocional se relacionan de forma considerable y positiva.
α	: 0,038	
Antigüedad y Despersonalización		
Pearson	: 0,206	Antigüedad y Despersonalización no se relacionan de forma considerable.
α	: 0,371	
Antigüedad y Realización Personal		
Pearson	: -0,176	Antigüedad y Realización Personal no se relacionan de forma considerable.
α	: 0,444	
Función y Agotamiento Emocional		
Pearson	: -0,003	Función y Agotamiento Emocional no se relacionan de forma considerable.
α	: 0,989	
Función y Despersonalización		
Pearson	: -0,164	Función y Despersonalización no se relacionan de forma considerable.
α	: 0,477	
Función y Realización Personal		
Pearson	: -0,108	Función y Realización Personal no se relacionan de forma considerable.
α	: 0,641	

En conclusión, solo la variable antigüedad se relaciona con el subnivel de agotamiento emocional, esto quiere decir que ha mayor antigüedad laboral mayor será el agotamiento emocional que presente el encuestado.

Inventario De Estrategias De Afrontamiento (CSI)

Tabla 14: Tipos de Estrategias de Afrontamiento utilizadas por los participantes del estudio

La medición y evaluación del afrontamiento son componentes necesarios para medir el proceso de estrés.

En este estudio se evaluará cada ítem del inventario clasificado según sus subniveles y el tipo de afrontamiento, versus un análisis estadístico.

	Media	%
ACTIVAS		
Resolución de Problemas	2,98	35%
Reestructuración Cognitiva	2,28	27%
Apoyo Social	1,79	21%
Expresión Emocional	1,50	18%
TOTAL	8,54	100%
PASIVAS		
Evitación de Problemas	1,63	30%
Pensamiento Desiderativo	1,64	31%
Retirada Social	1,13	21%
Autocritica	0,96	18%
TOTAL	5,37	100%

Fuente: Elaboración Propia

Se puede destacar que en promedio las estrategias de afrontamiento activas más utilizadas o entendidas como habituales por los profesionales son la de “Resolución de problemas” (35%), es decir, estrategias cognitivas y conductuales encaminadas a eliminar el estrés, modificando la situación que lo produce, en segundo lugar se encuentra la estrategia “reestructuración cognitiva” (27%) alude a estrategias que modifican el significado de la situación estresante, en tercer lugar se encuentra “Apoyo Social (21%), estrategia referida a la búsqueda de apoyo emocional y finalmente se encuentra “expresión emocional” (18%), estrategia encaminada a liberar las emociones que acontecen en el proceso de estrés.

Las estrategias pasivas, la más utilizada es “pensamiento desiderativo” (31%), es decir, estrategias que reflejan el deseo de que la realidad no fuera estresante, seguido de “evitación de problemas”, incluyen la negación y evitación de pensamientos o actos relacionados con el acontecimiento estresante, posteriormente esta “retirada social” (21%) y “Autocritica” (18%) estas dos estrategias hacen alusión a estrategias basadas en la autoinculpación por la ocurrencia de alguna situación estresante o su inadecuado manejo y a estrategias de retirada de amigos, familiares, personas significativas asociadas con la reacción emocional en el proceso estresante, respectivamente

Se puede observar que los profesionales practican en igual nivel las estrategias de afrontamiento activas y pasivas, ya que de las más utilizadas están resolución de problemas y reestructuración cognitiva en las activas o dirigidas a la acción, en tanto a las pasivas o no dirigida a la acción están, evitación de problemas y pensamiento desiderativo.

Tabla 15: Estrategias de Afrontamiento utilizadas por los participantes del estudio según sexo

A continuación se separa las distintas estrategias de afrontamiento, separadas en activas y pasivas, según sexo de los participantes.

SEXO	Mujeres		Hombres	
	Puntaje Total	%	Puntaje Total	%
ACTIVAS				
Resolución de Problemas	150	23,2	163	19,7
Reestructuración Cognitiva	111	17,2	128	15,5
Apoyo Social	138	21,3	162	19,6
Expresión Emocional	66	10,2	60	7,3
PASIVAS				
Evitación de Problemas	52	8,0	85	10,3
Pensamiento Desiderativo	51	7,9	87	10,5
Retirada Social	44	6,8	75	9,1
Autocrítica	35	5,4	66	8
TOTAL	647	100	826	100

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 15 se observa que en promedio, las estrategias de afrontamiento más utilizadas o entendidas como habituales tanto para el sexo masculino, como femenino son “Resolución de problemas”, con 17.7% para el sexo masculino y 23.2% para el sexo femenino, seguido de la estrategia “apoyo social” con 19.6% y 21.3% respectivamente.

La estrategia menos utilizadas por el sexo masculino fue “expresión emocional” con 7.3% y 5.4% mujeres en la estrategia de “autocrítica”, seguido de “retirada social” con 9.1% y 6.8% en cada caso.

Tabla 16: Estrategias de Afrontamiento utilizadas por los participantes del estudio según edad.

Se presenta las estrategias de afrontamiento, separadas en activas y pasivas, según edad de los participantes.

EDAD	20 - 25		26 - 30		31 - 35		36 - 40		41 - 45	
	Puntaje Total	%	Puntaje Total	%	Puntaje Total	%	Puntaje Total	%	Puntaje Total	%
ACTIVAS										
Resolución de Problemas	44	19,0	134	21,9	70	20,9	45	20,1	20	27,8
Reestructuración Cognitiva	25	10,8	104	17	59	17,6	36	16,1	15	20,8
Apoyo Social	48	20,8	125	20,5	72	21,5	41	18,3	14	19,4
Expresión Emocional	20	8,7	46	7,5	23	6,9	21	9,4	16	22,2
PASIVAS										
Evitación de Problemas	22	9,5	60	9,8	33	9,9	19	8,5	3	4,2
Pensamiento Desiderativo	28	12,1	52	8,5	31	9,3	27	12,1	0	0
Retirada Social	21	9,1	50	8,2	27	8,1	21	9,4	0	0
Autocritica	23	10	40	6,5	20	6	14	6,3	4	5,6
TOTAL	231	100	611	100	335	100	224	100	72	100

Fuente: Elaboración Propia

Según tabla 16 la estrategia más utilizada por el rango edad 20-25 es “Apoyo Social” con 20.8%, la menos utilizada “Expresión Emocional (8.7%), en el segundo rango de edad de 26-30 años, la más utilizada fue “Resolución de Problemas” 21.9%, la menos utilizada “Autocritica”, con 6.5%, en el tercer rango (31-35), la más empleada fue “Apoyo Social” con 21.5%, menos empleada “Autocritica” con solo 6%, en cuarto rango de 36-40 años como más utilizada esta “Resolución de Problemas” con 20.1%, menos utilizada “Autocritica” con 6.3%, finalmente el rango de edad de 41-45, la más recurrida fue “Resolución de Problemas” 27.8% y como menos recurrente se encuentra “Pensamiento desiderativo y Retirada Social” ambas con 0%.

Tabla 17: Estrategias de Afrontamiento utilizadas por los participantes del estudio según estado civil.

ESTADO CIVIL	Con Pareja		Sin Pareja	
	Puntaje Total	%	Puntaje Total	%
ACTIVAS				
Resolución de Problemas	224	22,1	89	19,3
Reestructuración Cognitiva	164	16,2	75	16,3
Apoyo Social	209	20,7	91	19,7
Expresión Emocional	82	8,1	44	9,5
PASIVAS				
Evitación de Problemas	95	9,4	42	9,1
Pensamiento Desiderativo	85	8,4	53	11,5
Retirada Social	86	8,5	33	7,2
Autocrítica	67	6,6	34	7,4
TOTAL	1012	100	461	100

Fuente: Elaboración Propia

Se puede observar que la estrategia más utilizadas por el personal que se encuentra en pareja es “resolución de problemas” con un 22.1%, en cambio el personal sin pareja es “apoyo social” (17.7%).

La estrategia menos utilizada por el primer ítem es “autocrítica” (6.6%), por el segundo ítem con un 7.2% es “retirada social”.

Tabla 18: Estrategias de Afrontamiento utilizadas por los participantes del estudio según antigüedad laboral.

ANTIGÜEDAD LABORAL	Menos de 3 meses		3 - 12 meses		1 - 2 años		2 - 3 años		3 - 4 años	
	Puntaje Total	%	Puntaje Total	%	Puntaje Total	%	Puntaje Total	%	Puntaje Total	%
ACTIVAS										
Resolución de Problemas	25	30,1	134	22,6	8	10,4	58	21,7	88	19,5
Reestructuración Cognitiva	13	15,7	107	18,0	8	10,4	40	15,0	71	15,7
Apoyo Social	17	20,5	117	19,7	15	19,5	58	21,7	93	20,6
Expresión Emocional	8	9,6	58	9,8	6	7,8	27	10,1	27	6
PASIVAS										
Evitación de Problemas	6	7,2	56	9,4	7	9,1	24	9	44	9,7
Pensamiento Desiderativo	5	6	50	8,4	16	20,8	18	6,7	49	10,8
Retirada Social	4	4,8	44	7,4	8	10,4	21	7,9	42	9,3
Autocrítica	5	6	28	4,7	9	11,7	21	7,9	38	8,4
TOTAL	83	100	594	100	77	100	267	100	452	100

Fuente: Elaboración Propia

Según antigüedad laboral, que aborda 5 ítem, en el primero menos de tres meses, la estrategia más utilizada es “resolución de problemas” con 30.1%, con menos recurrencia se encuentran las estrategias de “pensamiento desiderativo y autocritica” con 6%, en el segundo ítem de 3 a 12 meses al igual que anteriormente la más utilizada fue “resolución de problemas (22.6%), la menos recurrente “autocritica” con 4.7%, el tercer ítem de 1 a 2 años, la estrategia con mayor porcentaje 20.8% fue “pensamiento desiderativo”, con menor porcentaje “expresión emocional” 7.8%, el cuarto ítem de 2 a 3 años, las estrategias más recurrentes fueron “resolución de problemas y apoyo social” con 21.7%, con menor porcentaje 6.7 “pensamiento desiderativo”, finalmente el quinto ítem, con mayor habitualidad se encuentra “resolución de problemas” con 19.5% y con menor habitualidad “expresión emocional” con 6%.

Tabla 19: Estrategias de Afrontamiento utilizadas por los participantes del estudio según función desarrollada en la entidad.

FUNCIÓN	Ejecutiva		Soporte		Finanzas		RR.HH		Informática		Otros	
	Puntaje Total	%	Puntaje Total	%	Puntaje Total	%	Puntaje Total	%	Puntaje Total	%	Puntaje Total	%
ACTIVAS												
Resolución de Problemas	43	18,7	32	13,8	27	16,2	28	28,3	54	27,6	109	22,1
Reestructuración Cognitiva	38	16,5	32	13,8	16	9,6	12	12,1	41	20,9	82	16,6
Apoyo Social	40	17,4	53	22,8	41	24,6	18	18,2	41	20,9	97	19,7
Expresión Emocional	25	10,9	20	8,6	16	9,6	5	5,1	4	2,0	53	10,8
PASIVAS												
Evitación de Problemas	16	7,0	29	12,5	13	7,8	11	11,1	15	7,7	51	10,3
Pensamiento Desiderativo	30	13,0	20	8,6	22	13,2	9	9,1	19	9,7	38	7,7
Retirada Social	21	9,1	26	11,2	16	9,6	10	10,1	12	6,1	31	6,3
Autocritica	17	7,4	20	8,6	16	9,6	6	6,1	10	5,1	32	6,5
TOTAL	230	100	232	100	167	100	99	100	196	100	493	100

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 19 muestra cada función desarrollada en la empresa, dividido en seis ítems, en lo que respecta al cargo recursos humanos e informática, la estrategia más utilizada es “resolución de problemas” con 28.3% y 27.6% respectivamente, con menor recurrencia se encuentra “expresión emocional” con 5.1% y 2% según corresponde, en el ítem de ejecutiva, el porcentaje mayor fue “resolución de problemas” con 18.7%, con menor porcentaje 7.4% para “autocritica”, en el cargo soporte, con mayor relevancia se encuentra “apoyo social” con 22.8%, menor relevancia “expresión emocional” 8.6%, en finanzas, la más utilizada es “apoyo social” con 24.6%, menos utilizada “evitación de problemas” 7.8%, en la última categoría otros, se puede observar que la con mayor relevancia fue “resolución de problemas” con 22.1%, menor relevancia “retirada social” con 6.3%.

2. Discusión datos analizados

De una muestra de 21 participantes, según datos demográficos, el mayor porcentaje que presento en el variable sexo, fue hombres, con un 57,1%. El rango edad estuvo entre los 26 y 30 años con un 42.9%. La mayoría de los trabajadores de Gps Control se encuentran sin pareja (61.9%) y no tienen hijos representado con un 57.1%, seguido de trabajadores que si tienen hijos (2) con un 23.8%.

Los datos laborales arrojan que los trabajadores de esta entidad presentan poca antigüedad, de 3 a 12 meses con un 38.1%. Las funciones desarrolladas con mayor porcentaje es la categoría otros, compuesta por los técnicos en terreno con un 33.3%.

Los resultados de la presente investigación según dimensiones del Síndrome de Burnout, se encuentra la dimensión de agotamiento emocional, presenta bajos niveles, con un 66.7%, la dimensión de realización personal de igual manera presenta niveles bajos 42.9%, lo que indica que estos profesionales tienen tendencia a autoevaluarse de manera positiva a nivel de competencia, logros y productividad en el trabajo, lo que conlleva la aparición de expectativas positivas en

relación a su capacidad profesional y por último con un 76.2% de los individuos presenta despersonalización en un nivel bajo.

Según distribución porcentual de las categorías de este síndrome, indican que el 71 % de los trabajadores de GPS Control no presenta o tiene ausencia de padecer este síndrome, mientras un 14 %, que representa a tres personas presentan síndrome de Burnout y con el mismo porcentaje (14%) de los trabajadores están en calidad de proclividad a padecerlo.

El análisis correlacional de datos sociodemográficos y los subniveles de este síndrome, dio como resultado que dos variables se encuentran relacionadas con el subnivel de agotamiento personal, las cuales fueron sexo y cantidad de hijos, esto quiere decir que ha mayor cantidad de hijos mayor será el agotamiento emocional, además el sexo masculino a su vez presentara mayor agotamiento emocional en comparación al sexo femenino. La variable estado civil se encuentra directamente relacionada el subnivel realización personal.

Los datos laborales según análisis correlacional da como resultado que solo una variable se relaciona con un subnivel del síndrome, antigüedad laboral se encuentra directamente relacionada con agotamiento emocional, esto quiere decir que ha mayor antigüedad laboral, mayor será el agotamiento emocional que presente el encuestado.

Respecto a los tipos de estrategias de afrontamiento utilizadas por los participantes del estudio ante situaciones estresantes en su vida cotidiana, medidos por el instrumento Inventario de estrategias de afrontamiento (CSI).

Se destaca que en promedio las estrategias de afrontamiento más utilizadas o entendidas como habituales por los profesionales son la de “Resolución de problemas” (35%), es decir, estrategias cognitivas y conductuales encaminadas a eliminar el estrés, modificando la situación que lo produce, en segundo lugar se encuentra “Pensamiento desiderativo” (31%), es decir, estrategias que reflejan el deseo de que la realidad no fuera estresante, seguido por “evitación de problemas” (30%) estrategia que incluye la negación y evitación de pensamientos o actos relacionados con el acontecimiento estresante y finalmente “Reestructuración

cognitiva” (27%), alude a estrategias que modifican el significado de la situación estresante.

En cuanto a las estrategias de afrontamiento menos utilizadas o entendidas como ocasionales, se encuentran la estrategia de “Retirada social” (21%) y “Autocrítica” (18%), estas dos últimas hacen alusión a estrategias basadas en la autoinculpción por la ocurrencia de alguna situación estresante o su inadecuado manejo y a estrategias de retirada de amigos, familiares, personas significativas asociadas con la reacción emocional en el proceso estresante, respectivamente, seguido por la estrategia de “Apoyo social” (21%), estrategia referida a la búsqueda de apoyo emoción y finalmente se encuentra “expresión emocional” (18%) estrategia encaminada a liberar las emociones que acontecen en el proceso de estrés.

En tanto, se puede observar que los profesionales practican en igual nivel las estrategias de afrontamiento activas y pasivas.

La estrategia más utilizada según la variable sexo, tanto para hombres como mujeres, se utilizó la estrategia de “resolución de problemas” con 19.7 y 23.2% respectivamente, esta estrategia está enfocada a e a eliminar el estrés modificando la situación que lo produce, la menos utilizada por el sexo masculino se encuentra “expresión emocional” con 7.3%, esta estrategia ayuda a liberar las emociones que producen estrés, en tanto el sexo femenino fue “autocritica”, estrategia enfocada a la autoinculpción y autocritica.

Estrategias según edad del participante, la cual está dividido en cinco ítems, el rango de 26 a 30 años y 36 a 40 años utilizo “resolución de problemas” con 21.9% y 20.1% respectivamente, los rangos de 20 a 25 años y 31 a 35 años la estrategia con mayor porcentaje fue “apoyo social” con 20.8% y 21.5% según corresponde, en tanto en el primer caso la estrategia menos utilizada fue “expresión emocional” con 8.7%, en el segundo caso fue “autocritica” (6.5%), y por último el rango de 41 a 45 años utilizo más la estrategia de “resolución de problemas” 27.8%, la que menos utilizo fue “pensamiento desiderativo y retirada social” ambas con 0%.

El estado civil según estrategia utilizada se puede analizar que los participantes que se encuentran con pareja recurren o utilizan más la estrategia de “resolución de problemas” con 22.1% a diferencia de los que se encuentran sin pareja que utilizan “apoyo social” con 19.7%, estrategia referida a la búsqueda de apoyo emocional.

Las estrategias según antecedentes laborales, se encuentra antigüedad laboral, en cuatro ítems (menos de tres meses, 3 a 12 meses, 2 a 3 años y 3 a 4 años) se utilizó “resolución de problemas” con 30.1%, 22.6%, 21.7% y 19.5% en cada caso, en tanto en el último ítem de 1 a 2 años la estrategia más utilizada fue “pensamiento desiderativo” con 20.8%, estrategia cognitiva que refleja el deseo de que la realidad no fuera estresante.

En tanto según función que desarrolla cada trabajador, ocurre un caso similar, ya que el cargo ejecutiva, recursos humanos, informática y otros, utiliza “resolución de problemas”, las otras dos áreas (soporte y finanzas) utiliza “apoyo social”.

CAPITULO VII

“CONCLUSIÓN”

Conclusión datos analizados

Este estudio ha permitido obtener las siguientes conclusiones:

Según Maslach Burnout Inventory y sus dimensiones, se puede concluir que en las tres dimensiones (agotamiento emocional, realización personal y despersonalización) presentan niveles bajos, lo que quiere decir que no presentan o es escasa la presencia de estas dimensiones en los encuestados.

Este resultado es bueno para la empresa como para los trabajadores, ya que al presentar niveles bajos de agotamiento emocional, no sufrirán o en poca medida de cansancio y fatiga física y psíquica, así como realización personal, que se entiende como un sentimiento de bajo logro profesional y/o personal y por último, despersonalización que es el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas o frías hacia otras personas.

Según categorías de SB, los trabajadores de esta entidad presentan ausencia de padecer este síndrome (71%). Lo que es beneficioso, ya que no sufrirán síntomas que pueden terminar por invadir la vida social, laboral y familiar.

Existe mayor presencia de padecer SB el sexo masculino con un 25% y ausencia 67% mujeres, 75% hombres. Esto es debido a que el cargo que desempeña el sexo masculino en la organización, conlleva a más responsabilidad y estrés, además de relacionarse directamente con clientes.

El análisis correlacional de datos sociodemográficos dio como resultado que gran parte de los subniveles no se encuentra directamente relacionadas con las variables; la variable sexo y edad se encuentra relacionada con agotamiento emocional y la variable estado civil se encuentra relacionada con el subnivel realización personal.

Los datos laborales según análisis correlacional dio como resultado que solo una variable se encuentra relacionada con un subnivel; la variable antigüedad está directamente relacionada con el subnivel de agotamiento emocional.

Las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los profesionales es “Resolución de problemas” (35%), y en segundo lugar se encuentra “Pensamiento desiderativo” (31%), seguido por “evitación de problemas” (30%).

En tanto, las estrategias de afrontamiento menos utilizadas, se encuentran la estrategia de “Autocrítica” (18%), seguido por la estrategia de “expresión emocional” (18%), ambas presentan la misma cantidad en porcentaje.

Las estrategias más utilizadas según datos sociodemográficos, se encuentra “resolución de problemas”, ya que en tanto a las variables sexo, edad y estado civil, fue la más recurrente, las estrategias menos utilizadas según estas variables fue, “autocrítica”, seguido de “expresión emocional” y “retirada social”. Cabe destacar que los participantes utilizan en mayor parte estrategias activas.

Según datos laborales, las estrategias más utilizadas al igual que los antecedentes laborales fue “resolución de problemas” seguido de “apoyo social”. Los participantes utilizan en mayor parte estrategias activas, solo en la variable edad, en el rango de 1 a 2 años, se utilizó estrategias pasivas que “pensamiento desiderativo”. Las estrategias menos utilizadas fueron “expresión emocional y autocrítica”, seguido de “pensamiento desiderativo”.

BIBLIOGRAFÍA

- abc, d. (s.f.). *Definición de Burnout (síndrome)*. Recuperado el mayo de 2018, de definicionabc.com: <https://www.definicionabc.com/salud/burnout-sindrome.php>
- Anonimo. (s.f.). *Estres laboral*. Recuperado el Mayo de 2018, de [estreslaboral.info](http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html): <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>
- Apiquian Guitart, A. (26 y 27 de Abril de 2007). *EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS*. Recuperado el Mayo de 2018, de ucm: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Association, A. M. (noviembre de 1994). Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives. *journal article*, pág. 12.
- Barria Muñoz, J. (2001). *Modos de afrontamientos que utilizan las Asistentes Sociales de las Municipalidades y Consultorios*.
- ceolevel. (22 de Junio de 2015). *La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg*. Recuperado el 07 de Diciembre de 2017, de <http://www.ceolevel.com/herzberg>
- Cosier, R. A. (26 de Octubre de 2017). *Teoria de Stacey Adams*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2017, de <http://adamssuteoria.blogspot.cl/>
- Cuevas, G. S. (22 de Diciembre de 2012). *la mente es maravillosa*. Recuperado el 01 de Diciembre de 2017, de <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>
- Edelwich, J. (1981). *Burn-out "stages of disillusionment in the helping professions"*. Human Sciences Pr; New edition edition .
- España, U. (24 de Agosto de 2017). *universia españa*. Recuperado el Mayo de 2018, de [universia.es](http://noticias.universia.es/practicas-empleo/noticia/2017/08/24/1155218/sindrome-burnout-12-fases-llevan-agotamiento-laboral.html): <http://noticias.universia.es/practicas-empleo/noticia/2017/08/24/1155218/sindrome-burnout-12-fases-llevan-agotamiento-laboral.html>
- GANDARA, J. J. (1998). *ESTRES Y TRABAJO: EL SINDROME DEL BURNOUT* . MADRID: CAUCE EDITORIAL.
- García-Allen, J. (25 de Mayo de 2012). *Psicología y mente*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2017, de <https://psicologiaymente.net/psicologia/piramide-de-maslow>
- GIL-MONTE, & R., P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o. *Revista de Psicología del Trabajo y de las*.
- GIL-MONTE, P. R. (2005). *EL SINDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT): UNA ENFERMEDAD LABORAL EN LA SOCIEDAD DEL BIENESTAR*. PIRAMIDE.
- González, M. A. (06 de Septiembre de 2014). *Los cuatro factores del éxito profesional de Daniel Goleman*. Recuperado el 03 de Diciembre de 2017, de <https://www.magcoaching.es/los-cuatro-factores-del-exito-profesional-de-daniel-goleman/>

- Guerri, M. (2017). *psicoactiva*. Recuperado el Mayo de 2018, de <https://www.psicoactiva.com/blog/sindrome-burnout-prevencion-tratamiento/>
- lazarus, & Folkman. (1986). Estrés y procesos cognitivos. En L. y. Folkman. barcelona.
- Maslach, C. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Scielo*.
- Michael P. Leiter, C. M. (s.f.). *Burnout y organización*. CANADA: Edizioni Centro Studi Erickson.
- OIT. (2016). ESTRÉS EN EL TRABAJO:. En O. i. trabajo, *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. chile: Copyright.
- plus, c. (02 de octubre de 2015). *Síndrome de Burnout*. Recuperado el Mayo de 2018, de cuadateplus: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>
- Rodriguez, Cano, & Garcia. (2007). *universidad de Granada*. Recuperado el Mayo de 2018, de <https://www.uv.mx/psicysalud/psicysalud-20-2/20-2/Carlos-Nava-Quiroz.pdf>
- Rubio Jimenez, j. (2003). *Fuentes de estres, sindrome de burnout y actitudes disfuncionales*.
- Sampieri, R. H. (2016). Metodología de la Investigacion. En C. f. collado, P. b. lucio, & R. h. sampieri, *Metodología de la Investigacion, 6ta edicion* (págs. 34-37). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Santos, A. R. (29 de marzo de 2012). *La motivacion*. Recuperado el 01 de diciembre de 2017, de <http://motivaciongrupob.blogspot.cl/2012/03/motivacion-segun-varios-autores.html>
- Tobin, Holroyd, & Reynolds. (1984). Inventario de Estrategias de Afrontamiento.
- Vega, M. M., & Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Scielo*.
- vicente, b., saldivia, s., & pihán, r. (Junio de 2016). Prevalencias y brechas hoy; salud mental mañana. *Scielo*, 22(1).

ANEXOS



1. Anexo 1

Tema: “Síndrome De Burnout Y Práctica De Estrategias De Afrontamiento En Trabajadores De La Empresa Gps Control, Chillan”

A continuación, se presenta una serie de preguntas para que sean respondidos por usted. Lea detenidamente cada enunciado, marque con una X en la casilla correspondiente a cada enunciado.

Solicito absoluta sinceridad en sus respuestas, pues de ella depende el éxito de esta investigación.

ANTECEDENTES SOCIODEMOGRÁFICOS

Edad	20-25	<input type="checkbox"/>	26-30	<input type="checkbox"/>	31-35	<input type="checkbox"/>	36-40	<input type="checkbox"/>	41-45	<input type="checkbox"/>	46 o más	<input type="checkbox"/>
Sexo	Femenino	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>								
Estado Civil				Con Pareja	<input type="checkbox"/>	Sin Pareja	<input type="checkbox"/>					
Hijos	No	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	¿Cuántos? _____							

ANTECEDENTES LABORALES

➤ ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en GPS Control?

<input type="checkbox"/>	menos de 3 meses
<input type="checkbox"/>	3 - 12 meses
<input type="checkbox"/>	1 - 2 años
<input type="checkbox"/>	2 - 3 años
<input type="checkbox"/>	3 - 4 años
<input type="checkbox"/>	más de 5 años

➤ ¿Cuál ítem describe mejor su puesto de trabajo?

<input type="checkbox"/>	Ejecutiva
<input type="checkbox"/>	Soporte
<input type="checkbox"/>	Finanzas
<input type="checkbox"/>	RR.HH
<input type="checkbox"/>	Informática
<input type="checkbox"/>	Otro

¿Cuál? _____



2. Anexo 2

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Señale con una **X** la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados.

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

ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los usuarios							
5. Creo que trato a algunos usuarios como si fuesen objetos impersonales							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender							
8. Me siento agotado por mi trabajo							
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
10. Me he vuelto más insensible con las personas desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12. Me siento muy activo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Creo que estoy trabajando demasiado							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							



19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20.	Me siento acabado							
21.	En mi trabajo trato mis problemas emocionales con mucha calma							
22.	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas							



3. Anexo 3

INVENTARIO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO (CSI)

Este instrumento evalúa la manera en que las personas enfrentan los acontecimientos estresantes en su vida cotidiana. Piense en alguna situación que haya sido muy estresante en el ámbito laboral para usted los últimos meses y describa esta situación en el espacio en blanco.

Posteriormente responda la siguiente lista de afirmaciones basándose en cómo manejó usted esta situación.

En absoluto	Un poco	Bastante	Mucho	Totalmente
0	1	2	3	4

ITEMS	0	1	2	3	4
1. Luché para resolver el problema					
2. Me culpé a mí mismo					
3. Deje salir mis sentimientos para reducir el estrés					
4. Deseé que la situación nunca hubiera empezado					
5. Encontré a alguien que escuchó mi problema					
6. Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente					
7. No dejé que me afectara; evité pensar en ello demasiado					



8.	Pasé algún tiempo solo					
9.	Me esforcé para resolver los problemas de la situación					
10.	Me di cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché					
11.	Expresé mis emociones, lo que sentía					
12.	Deseé que la situación no existiera o que de alguna manera terminase					
13.	Hablé con una persona de confianza					
14.	Cambié la forma en que veía la situación para que las cosas no parecieran tan malas					
15.	Traté de olvidar por completo el asunto					
16.	Evité estar con gente					
17.	Hice frente al problema					
18.	Me criticqué por lo ocurrido					
19.	Analicé mis sentimientos y simplemente los dejé salir					
20.	Deseé no encontrarme nunca más en esa situación					
21.	Dejé que mis amigos me echaran una mano					
22.	Me convencí de que las cosas no eran tan malas como parecían					
23.	Quité importancia a la situación y no quise preocuparme más					
24.	Oculté lo que pensaba y sentía					
25.	Supe lo que había que hacer, así que doblé mis esfuerzos y traté con más ímpetu de hacer que las cosas funcionaran					
26.	Me recriminé por permitir que esto ocurriera					
27.	Dejé desahogar mis emociones					
28.	Deseé poder cambiar lo que había sucedido					
29.	Pasé algún tiempo con mis amigos					
30.	Me pregunté qué era realmente importante y descubrí que las cosas no estaban tan mal después de todo					
31.	Me comporté como si nada hubiera pasado					
32.	No dejé que nadie supiera como me sentía					
33.	Mantuve mi postura y luché por lo que quería					
34.	Fue un error mío, así que tenía que sufrir las consecuencias					
35.	Mis sentimientos eran abrumadores y estallaron					
36.	Me imaginé que las cosas podrían ser diferentes					
37.	Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto					
38.	Me fijé en el lado bueno de las cosas					
39.	Evité pensar					
40.	Traté de ocultar mis sentimientos					