

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
GESTIÓN MINERA Y AMBIENTAL



“Determinación de la presencia del síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa IMPSE S.R.L. 2023”

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Gestión Minera y Ambiental

Autor:

Etni José Calisaya Sana

Docente Guía:

Dr. Luis Enrique Espinoza Villalobos

AREQUIPA – PERÚ

2023

RptSim2_Tesis_CalisayaE

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

ÍNDICE GENERAL

| | |
|-------------------------|---|
| ÍNDICE GENERAL | 3 |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 6 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 7 |
| RESUMEN | 8 |
| INTRODUCCIÓN..... | 9 |

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

| | |
|--|----|
| 1.1. Título del tema | 10 |
| 1.2. Planteamiento del problema..... | 10 |
| 1.3. Objetivos | 12 |
| 1.3.1. Objetivo General..... | 12 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 12 |
| 1.4. Metodología | 12 |
| 1.4.1. Técnica e instrumento..... | 13 |
| 1.4.2. Pruebas inferenciales | 13 |
| 1.5. Justificación..... | 14 |
| 1.6. Definiciones..... | 15 |
| 1.6.1. Síndrome de burnout | 15 |
| 1.6.2. Desgaste emocional | 15 |
| 1.6.3. Despersonalización o cinismo..... | 15 |
| 1.6.4. Eficacia profesional..... | 16 |
| 1.7. Alcances y Limitaciones:..... | 16 |

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

| | |
|---|----|
| 2.1. Conceptualización de tópicos clave | 17 |
| 2.1.1. Síndrome de Burnout..... | 17 |
| 2.1.2. Desarrollo del síndrome | 19 |
| 2.1.3. Consecuencias del burnout | 21 |
| 2.1.4. Componentes del síndrome de burnout..... | 23 |
| 2.1.5. Estrategias y técnicas de intervención ante SB | 24 |
| 2.1.6. Desgaste emocional | 27 |

| | |
|---|----|
| 2.1.7. Despersonalización..... | 28 |
| 2.1.8. Eficacia profesional..... | 30 |
| 2.2. Importancia de los tópicos clave | 31 |
| 2.3. Análisis comparativo | 33 |
| 2.4. Análisis crítico. | 36 |

CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL

| | |
|---|----|
| 3.1. Reseña histórica | 37 |
| 3.2. Filosofía Organizacional..... | 38 |
| 3.2.1. Misión | 38 |
| 3.2.2. Visión | 38 |
| 3.2.3. Valores..... | 39 |
| 3.3. Diseño organizacional..... | 39 |
| 3.4. Productos y/o servicios | 42 |
| 3.4.1. Servicio de mantenimiento y reparación de maquinarias pesada | 42 |
| 3.4.2. Mantenimiento overhaul de maquinaria pesada | 43 |
| 3.4.3. Mantenimiento preventivo maquinaria pesada..... | 43 |
| 3.4.4. Gestión de mantenimiento de flota vehicular y pesada..... | 44 |
| 3.4.5. Reparación martillos hidráulicos | 45 |
| 3.4.6. Reparaciones integrales de maquinarias | 45 |
| 3.5. Diagnóstico Organizacional..... | 45 |

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

| | |
|--|----|
| 4.1. Marco metodológico..... | 49 |
| 4.1.1. Tipo..... | 49 |
| 4.1.2. Diseño de estudio | 49 |
| 4.1.3. Población | 49 |
| 4.1.4. Muestra | 49 |
| 4.1.5. Instrumento | 50 |
| 4.2. Resultados | 52 |
| 4.2.1. Desgaste emocional en los colaboradores de IMPSE S.R.L. | 52 |
| 4.2.2. Despersonalización en los colaboradores de IMPSE S.R.L. | 65 |
| 4.2.3. Eficacia profesional en los trabajadores de IMPSE S.R.L. | 74 |

CAPÍTULO V. SUGERENCIAS

| | |
|----------------------------|----|
| 5.1. Fundamento | 85 |
| 5.2. Objetivos | 86 |
| 5.3. Características | 86 |
| 5.4. Beneficiarios..... | 86 |
| 5.5. Cronograma | 87 |
| | |
| CONCLUSIONES..... | 88 |
| RECOMENDACIONES | 90 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 91 |
| ANEXO..... | 97 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1. | Comparativo de teorías referente a síndrome de burnout y dimensiones | 34 |
| Tabla 2. | Nivel de desgaste emocional en colaboradores de IMPSE S.R.L. | 52 |
| Tabla 3. | Desgaste emocional según indicadores en colaboradores de IMPSE S.R.L..... | 55 |
| Tabla 4. | Nivel de despersonalización en colaboradores de IMPSE S.R.L. | 65 |
| Tabla 5. | Despersonalización según indicadores en colaboradores de IMPSE S.R.L..... | 68 |
| Tabla 6. | Nivel de eficacia profesional en colaboradores de IMPSE S.R.L. | 74 |
| Tabla 7. | Eficacia profesional según indicadores en colaboradores de IMPSE S.R.L..... | 76 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Organigrama funcional Empresa IMPSE..... | 39 |
| Figura 2. Nivel de desgaste emocional en colaboradores de IMPSE S.R.L. | 53 |
| Figura 3. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. | 56 |
| Figura 4. Me siento acabado al final de la jornada. | 57 |
| Figura 5. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo..... | 58 |
| Figura 6. Trabajar todo el día es estresante para mí. | 59 |
| Figura 7. Me siento quemado por mi trabajo. | 60 |
| Figura 8. Me siento frustrado en mi trabajo. | 61 |
| Figura 9. Creo que trabajo demasiado. | 62 |
| Figura 10. Trabajar para clientes exigentes me produce estrés. | 63 |
| Figura 11. Me siento al límite de mis posibilidades..... | 64 |
| Figura 12. Nivel de despersonalización en colaboradores de IMPSE S.R.L. | 66 |
| Figura 13. Desde que comencé mi labor, he ido perdiendo interés..... | 69 |
| Figura 14. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo..... | 70 |
| Figura 15. Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten..... | 71 |
| Figura 16. No me preocupa realmente lo que ocurra con la organización..... | 72 |
| Figura 17. Me he vuelto más insensible con mis compañeros de trabajo..... | 73 |
| Figura 18. Nivel de eficacia profesional en colaboradores de IMPSE S.R.L. | 75 |
| Figura 19. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en el trabajo..... | 77 |
| Figura 20. Siento que contribuyo eficazmente a las actividades de mi organización. | 78 |
| Figura 21. A mi parecer, soy muy bueno haciendo mi trabajo..... | 79 |
| Figura 22. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo de mi trabajo. | 80 |
| Figura 23. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo..... | 81 |
| Figura 24. Creo que consigo muchas cosas valiosas en el trabajo. | 82 |
| Figura 25. Trato los problemas emocionalmente con mucha calma..... | 83 |
| Figura 26. Con mi trabajo influyo positivamente la vida de mis compañeros..... | 84 |

RESUMEN

El síndrome de burnout, conocido como estado de agotamiento físico, emocional y mental del trabajador, en Perú actualmente, 7 de cada diez peruanos padecen del síndrome de burnout a causa del estrés laboral y agotamiento generalizado, la preocupante es en la empresa IMPSE S.R.L., dedicada al mantenimiento de maquinaria pesada al sector minero, se ha observado déficit en el rendimiento laboral, desmotivación, alto índice de absentismo, parecen observarse características ligadas al síndrome de burnout, en tal sentido se propicia la realización del estudio con el objeto de determinar el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa, amparado en un tipo de investigación descriptiva, en una población de 46 colaboradores, sometidos al test de síndrome burnout MBI-GS, resultados que concluyen que efectivamente se está padeciendo de síndrome de burnout en el personal, cuyas características evidenciaron un nivel de desgaste emocional medio 69.56% la padece, respecto al nivel de despersonalización si hay indicios en el 65,22% del personal padecen un nivel bajo de despersonalización, finalmente la eficacia profesional, se halló que un 65,22% un nivel medio, resultados que preocupan por haber registrado nivel medio de síndrome burnout.

INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout, llamado también “estar quemado”, es un problema agudo para todas las empresas en la actualidad, no solo, genera baja competitividad y desorganización, sino que, puede lograr perpetuarse en el ámbito laboral, el síndrome de burnout SB, es un problema psicosocial que se evidencia en respuesta al estrés crónico que se viene desarrollando en el trabajo, el sujeto trabajador, se esfuerza desmedidamente para adaptarse y responder eficazmente a las demandas actuales laborales. Existen varios estudios que revelarían la presencia del síndrome en distintas organizaciones, empresas en las cuales el síndrome afecta a su vez a la motivación, satisfacción laboral, clima organizacional y desempeño laboral, por ello determinar el síndrome burnout es muy importante.

El presente estudio está esquematizado en cinco capítulos, en el I capítulo de ellos se devela los antecedentes del estudio, el planteamiento a raíz de la problemática y definición de los objetivos que enrumbaron al estudio, en el II capítulo el marco teórico, el cual reúne los tópicos clave, información amparada en la revisión de teorías que definen y caracterizan al síndrome de burnout, una crítica de la información reunida, en el III capítulo, el marco referencial que aun información referente a la empresa , el rubro de actividades a la que se dedica, los servicios que presta al sector minero y una pequeña reseña histórica, nivel organizacional y un análisis FODA, a fin de identificar problemas latentes y las fortalezas, luego se tiene el IV capítulo de resultados, donde amparada en un método descriptivo se brinda los resultados amparados en tablas y figuras que ayudan a su interpretación y análisis, seguido el V capítulo de sugerencia, de manera propositiva, pretende aliviar la problemática detectada, finalmente conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.1. Título del tema

Determinación de la presencia del síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa IMPSE S.R.L. 2023.

1.2. Planteamiento del problema

El síndrome de burnout, es un estado de agotamiento físico, emocional y mental ligado al ámbito laboral, siempre ha existido, pero hoy en día, las empresas competitivas, sugieren la necesidad de brindar calidad de vida laboral a sus colaboradores, el síndrome deviene del estrés laboral prolongado, genera efectos acumulativos, cuyo agravo es la presencia de burnout en respuesta al estrés crónico devenido en el trabajo. Según, algunos estudios realizados en Perú, refieren la prevalencia de síndrome de burnout fluctúa entre 11,5% y 57,2% (Villa, et al., citado Suca y López, 2016), actualmente, 7 de cada diez peruanos padecen del síndrome de burnout a causa del estrés laboral y agotamiento generalizado en sus centros laborales, configurándose un 72 por ciento de trabajadores experimentan el síndrome, de los cuales el 24 por ciento lo adquirió por sobrecarga, el 17% debido a no registrar tareas concretas, 14% por demasiada presión al desarrollo de actividades, otro 14% debido a maltrato de superiores, 12% por falta de tiempo destinada a actividades personales y el 11% no sienta capacidad de lograr metas personales e institucionales (RPP Noticias, 2022).

Los síntomas y manifestaciones en la actitud de los colaboradores conlleva consecuencias negativas personales, pérdida de motivación, desmoralización y agotamiento, desencadenante de ausentismo laboral, conflictos organizacionales y baja productividad en la empresa. De no brindar soluciones inmediatas, las consecuencias que acarrea el síndrome, no sólo radica en la salud del personal, afecta también a la economía de la región, desde un punto de vista macroeconómico, la existencia del síndrome afecta negativamente al estado peruano, puesto que al verse colaboradores de baja, desmotivados, que requieren asistencia social y de salud, incurren en gastos para organizaciones y baja productividad, si la organización pierde el estado también.

El síndrome de burnout es un problema latente en toda organización en distintos niveles, que muchas veces pasan desapercibido, o es más se solucionan con una capacitación, pero también se puede encontrar niveles muy agravantes, que pueden inclusive provocar serios daños a la empresa, porque la afección directa es al motor de toda organización, afecta directamente a la mano de obra dedicada a empujar la consecución de logros u objetivos institucionales, saca adelante la productividad, gracias a sus colaboradores es la permanencia de la empresa en el mercado o rubro al que se dedique, por ello, de verse afectado por el síndrome de burnout, pues puede provocar daños en las organizaciones y socialmente afectar la salud del trabajador.

Dicha realidad, no es ajena en la empresa IMPSE S.R.L., dedicada al mantenimiento de maquinaria pesada al sector minero, observándose en el equipo de colaboradores déficit en el rendimiento laboral, indicios de desmotivación, alto índice de absentismo, al parecer el síndrome de burnout

está latente, por lo que es imprescindible para la empresa detectar su presencia, características y factores que la ocasionan como sobre tiempos, la fatiga o quizás el doble turno, la autonomía de sus funciones, sobrecarga física tal vez, como estrés, cansancio y malestar general, con dicha información, plantear cambios estratégicos en la organización de operaciones en la empresa, que remedien la persistencia del síndrome y redimirla.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la presencia del síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa IMPSE S.R.L., Arequipa, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de desgaste emocional en los colaboradores de IMPSE S.R.L.
- Determinar el nivel de despersonalización en los colaboradores de IMPSE S.R.L.
- Determinar el nivel de ineficacia profesional en los trabajadores de IMPSE S.R.L.

1.4. Metodología

Tratándose de un estudio de caso, resulta idóneo plantear un tipo de investigación empírica no experimental, puesto que se centrará exhaustivamente en el estudio de un fenómeno sucedido en el ámbito laboral,

para este caso el síndrome de burnout, los datos recopilados proceden de la realidad, es decir, que no se manipulará ni estimulará ninguna variable.

El diseño propicio para la investigación es la descriptiva, en busca de describir indicadores y dimensiones que descubran la incidencia del síndrome de burnout en colaboradores de la organización. De corte transversal, ya que se realiza en un solo momento la investigación y no en un antes y un después.

1.4.1. Técnica e instrumento

La investigación se apoya para la recolección de información en la técnica de la encuesta, mediante la cual se podrá tener contacto con los colaboradores de la empresa IMPSE, a quienes se practica un cuestionario "MBI-GS" instrumento validado para medir el índice de burnout, creado por Maslach Burnout Inventory, en el cual 22 ítems valoran el índice, mediante tres dimensiones: (DE) desgaste emocional, (CI) despersonalización o cinismo y (EP) ineficacia profesional, todos los ítems se miden en una escala de 7 puntos que va de ' 0 ' (nunca) a ' 6 ' (siempre).

1.4.2. Pruebas inferenciales

Los datos recopilados serán sometidos a prueba de chi cuadrado, a fin de evidenciar la significancia entre niveles encontrados en el personal que labora en la empresa IMPSE, representados por una muestra de tipo no probabilística, censal, puesto que es integrada por todos los colaboradores, de la misma.

1.5. Justificación

El estudio tiene una justificación teórica. Resulta imperante para el estudio conocer los términos y conceptos que engloba el síndrome, mediante el presente trabajo se verificará la teoría existente, cuya ínfima finalidad, plantear estrategias, sugerencias prácticas para erradicarla del ámbito laboral, pues, el personal en cualquier tipo de organización, es vulnerable a desarrollar síndrome de burnout en menor o mayor grado, a mayor medida de agotamiento personal, aflicción y sentimientos de tristeza mayor es el riesgo de padecerla.

El estudio tiene justificación metodológica, puesto que, para la consecución de sus objetivos, es necesario ceñirse a métodos científicos de investigación, el uso de técnicas e instrumentos, como el planeamiento de abordaje a las unidades muestrales, en base a los cuales, realizar un análisis de los resultados y plasmarlos en conclusiones.

La justificación práctica del estudio, radica en que su desarrollo, beneficiará a los colaborador de la empresa IMPSE S.R.L., quienes han venido mostrando actitudes de desgano laboral, afectando sus actividades relacionadas con el mantenimiento de maquinaria pesada, el constante devenir del estrés puede desencadenar el padecimiento del síndrome de burnout, con los resultados del estudio, se podrá identificar las características del síndrome y su nivel, de acuerdo a ello, plantear sugerencias estratégicas que remidan el síndrome.

1.6. Definiciones

1.6.1. Síndrome de burnout

Declarado por la OMS en el año 2000, como uno de los factores de riesgo laboral, debido a su gran capacidad de afección no solo de la salud mental, sino la calidad de vida, inclusive riesgo de vida. Se define, como el estrés crónico equivocadamente afrontada, cuyos síntomas evidentes el agotamiento emocional, muestras de cinismo y bajo nivel de desempeño laboral (Saborio e Hidalgo, 2015)

1.6.2. Desgaste emocional

Desgaste o agotamiento, se evidencia en muestras de cansancio y debilidad física o psíquica, combinación de ambas. Se denota una sensación de no poder continuar, del no poder ofrecer más a los demás, para con su labor y consigo mismo (Apiquian, A. 2007)

1.6.3. Despersonalización o cinismo.

Se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto se distancia del equipo de trabajo y del resto del personal mostrando cinismo evidente, irritabilidad a flor de piel, ironía, inclusive practica a veces etiquetas despectivas al referirse a su compañero, al cliente o usuario, echándoles la culpa de su frustración (Apiquian, A. 2007).

1.6.4. Eficacia profesional.

Enfocado al sentimiento de baja realización profesional y/o personal, se delata ante respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evita relacionarse tanto personal como profesionalmente, bajo rendimiento, se genera baja autoestima, que disminuye la capacidad de del trabajo bajo presión, sentimientos de desilusión surgen ante el fracaso de sus metas organizacionales, latente búsqueda de brindarle sentido a sus actividades laborales (responsabilidades). El fracaso alcanza a afectar personalmente (déficit de competitividad, bajo esfuerzo y descuido en conocimientos), sentimiento de insatisfacción generalizada (carentes expectativas y horizontes en el trabajo). Se suma, a la desmotivación, la impuntualidad, evitación de actividades laborales, ausentismo al trabajo e inclusive abandono laboral y profesional (Apiquian, A. 2007).

1.7. Alcances y Limitaciones:

El alcance de la investigación estará enmarcado en el ámbito de acción laboral del personal de la empresa IMPSE S.R.L., si bien existen otros factores externos al entorno laboral, como la familia, relación social fuera del trabajo, pues no serán considerados por el presente estudio, los instrumentos son específicamente generados para medir aspectos e indicadores que enmarcan la investigación en las actividades y convivencia laboral.

En se entender el estudio se limita a investigar la presencia de burnout en un total de 40 personas que laboran en la empresa, indistintos cargos y funciones, en el periodo comprendido en los meses de marzo a mayo del año 2023.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Conceptualización de tópicos clave

2.1.1. Síndrome de Burnout

Mena, Paucarima y Vaca (2022) el SB (Síndrome de Burnout), es un problema psicosocial que se presenta cuando existe un agotamiento emocional a causa de la exposición a situaciones de estrés constante en el ámbito laboral.

Buendía y Ramos (2011) el síndrome de burnout, es la respuesta al estrés crónico en el centro laboral, puede darse a largo plazo y/o acumulativo, sus consecuencias pueden afectar la salud y estado emocional de la persona y de la organización, el SB delata particularidades muy específicas en ciertas áreas de trabajo y en ciertas profesiones, cuando éste se desarrolla con colectivos de usuarios.

Mucho más antes, Maslach y Jackson (1982) definen al SB como una manifestación comportamental negativa del estrés laboral, identificándolo como un síndrome tridimensional (tres dimensiones afectadas): cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) ante el trato a compañeros, clientes y/o usuarios y dificultad ante logro y/o realización personal (RP). Dicha en otras palabras, es el estrés crónico afrontado inadecuadamente, evidenciándose así fatiga emocional, despersonalización y desempeño personal disminuido.

Por su parte, Gil, P. (1999) lo define como: “una respuesta al estrés laboral crónico develado en sentimiento y actitudes negativas, para con sus propios compañeros de trabajo, en contra a su labor profesional, el agotamiento que vivencia lo conlleva de manera antisocial e intratable”. Ambas definiciones,

atinan a ser el detonante de este padecimiento, que inicia con el estrés latente en el centro laboral.

Mingote (1998), lo llama síndrome del “estar quemado”, es decir, no solo es la latencia del control del estrés laboral, en el síndrome el paciente que padezca, tiene a favor su capacidad de generar estrategias que afronten el estrés, apoyado por la organización, las metas organizacionales a veces generan excesiva implicancia ante el trabajo y puede generar la idea de deserción o la desatención (baja productividad) pero también afectarse por sí mismo.

Según Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) amplían el concepto de SB conjugando diversas definiciones en función a algunas características similares, destacando, el predominio de los síntomas mentales o conductuales ante los físicos, la existencia de cansancio mental y/o emocional, fatiga y depresión, síntomas manifiestas en personas que antes no sufrían ninguna psicopatología y se puede clasificar como un síndrome clínico-laboral, el cual anuncia una inadecuada adaptación al trabajo, conllevando a disminuir el rendimiento laboral junto a la sensación de baja autoestima.

Martinez, A. (2010) sintetiza manifestando, que en la actualidad se estudia el síndrome de Burnout en indistintos grupos de profesionales, que van desde amas de casa, administrativos, industriales, prestadores de servicio social (hospitales, bancos, etc.), definiendo al SB como el resuelto de procesos al que ha sido expuesto el sujeto, situaciones de estrés crónico sopesados en el ambiente de trabajo, resultando ineficaz su afrontamiento. En otras palabras, que los sujetos, se esfuerzan desmedidamente en responder eficazmente al trabajo, hasta el afán de adaptarse a las demandas laborales, cayendo en la

demasiado y prolongado tiempo laboral, desencadenando una sensación conocida como “estoy quemado”, llegada esta situación puede incurrirse en rendimiento bajo y baja calidad del servicio, ausentismo al centro laboral, se suma el índice de rotación laboral, inclusive abandono de cargo (funciones) o paraje laboral (trabajo).

Burnout, se define cuando el personal “se quema” literal, SB es la relación que se da entre el desgaste emocional y el agotamiento que deviene del trabajo de exuberante labor para quien la padece, el personal en un mal afrontamiento, se agota y falla al intentar alcanzar los objetivos profesionales personales e institucionales, además acrecentarse en esta etapa cansancio corporal (físico), mental y emocional, conlleva a pensar en el abandono laboral, perdiendo todo interés, desvirtuando sus objetivos, la predisposición al SB, suele darse en personas que se encuentran al mando de otra persona y su relación se llena no solamente de asuntos laborales sino se torna una tensa situación al no cumplimientos de funciones y/o roles (Freudenber, 1974, citado por Ramírez, Araiza, y Anaya, 2017).

2.1.2. Desarrollo del síndrome

Martínez, A. (2010) El síndrome burnout, es un proceso de respuesta a la experiencia diaria de ciertos acontecimientos y se desarrolla secuencialmente en cuanto a la aparición de rasgos y síntomas globales. Ahora la sintomatología varía mucho de una a otra persona, en razón a ello muchos investigadores se avocan precisamente al síntoma que presenta el trabajador ante la secuencia completa del proceso, esto hace que existan una variedad de modelos que tratan de explicar el desarrollo del SB.

Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980) el desarrollo del SB, incide en cuatro etapas en el ámbito laboral: primeramente el enardecimiento ante el nuevo puesto de trabajo registran altas expectativas, segundo aflora la inmovilización como consecuencia del no cumplimiento de expectativas que se tenían; en una tercera deviene la frustración; y la cuarta la apatía no encontrando como afrontar dicha frustración, esta última implica la generación de sentimientos de distanciamiento, evitación en su conducta e abstención en actividad laboral, perdiendo el compromiso y hasta responsabilidad ante sus funciones.

De otra parte, ante el suceso de SB, se suscita un proceso de adaptabilidad psicológica, donde el sujeto padeciendo estrés conjuga con la labor creíble estresante, dicho proceso se desarrolla en tres etapas: la primera denominada estrés, en la que se da el desequilibrio ante la demanda de trabajo y recursos disponibles con los cuales poder afrontar a los acontecimientos laborales. la segunda etapa el agotamiento, como respuesta emocional inmediata del sujeto ante el desequilibrio, presencia de preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento. Finalmente, la fase de afrontamiento que implica los cambios de conducta y actitud del trabajador, según como haya afrontado, será un SB leve o grave (Cherniss, C. 1982. citado en Pines, Aronson y Kafry, 1981).

Leiter y Maslach (1988) del modelo procesal de Leiter, el SB se presenta como un proceso, que inicia en el desequilibrio que exige la organización y los recursos personales que pueden ofrecerse, provocándose desgaste emocional en la lidia de afrontar la demanda laboral, pasada esta etapa experimentar despersonalización debido a las estrategias de afrontamiento, concluyendo con realización personal negativa, resultado del ineficaz afrontamiento ante las situaciones estresores laborales, en resumen, el agotamiento emocional (fatiga,

pérdida progresiva de energía, seguido la despersonalización (forma de afrontamiento) en busca de proteger sentimientos de desilusión, agotamiento e irritabilidad y por último, la realización personal se dificulta por la respuesta negativa hacia sí mismo y el trabajo.

Así mismo, Golembiewski, Munzenrider y Stevenson (1984) plantean un proceso SB, destacando que el síndrome no es exclusivo de profesionales de labor asistencial, sino que se presenta en indistintas áreas laborales y/o ámbitos, explica que bournout se desarrolla progresiva y secuencialmente, que se evidencia con la pérdida del compromiso del trabajador ante el estrés laboral, aceptando así como etapa la despersonalización, el bajo logro personal y cansancio emocional, añadiendo al modelo tres niveles bajo, bajo-alto, alto de cada fase o etapa, permitiendo así clasificar cada caso en particular, considerando que las etapas superadas son diferentes entre un sujeto a otro y que algunas no superan o pasan por todas las etapas del SB..

2.1.3. Consecuencias del burnout

Martínez, A. (2010) en su mayoría las consecuencias del SB resultan de carácter emocional, síntomas evidentes de depresión, sentimientos de fracaso, baja autoestima, fácilmente irritable, disgusto e inclusive agresividad, pocas veces existen consecuencias cognitivas, a lo que hay pocos estudios, pues en inicio del desarrollo de SB se presenta la incoherencia entre expectativa laboral y lo real, conllevando a frustración y depresión de índole cognitiva, característica del padecimiento del síndrome, como también el cinismo (despersonalización), mantiene relación con la cognitividad, desvalorización o llamada "autosabotaje", desconfianza de sí mismo y para con el trabajo.

Al respecto Buendía y Ramos (2001) identifica consecuencias del SB referente a sus síntomas descriptivos: a nivel emocional la depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, intolerancia y supresión de sentimientos, a nivel cognitivo, la pérdida de valores, pérdida de expectativas, desorientación, distracción, cinismo y criticismo generalizado, a nivel conductual, evitación de responsabilidades, absentismo, desorganización, sobreimplicación, incremento al gusto por la cafeína, exceso de alcohol, inmersión en tabaco y drogas, las consecuencias se evidencian en evitación a contactos, conflictos interpersonales, mal humorado, aislamiento, forma grupos críticos y evitación profesional.

Para Ramos (1999) las consecuencias del SB, evidencian desmotivación en el trabajador, negativismo, pasividad, pasotismo e indiferencia, conlleva también a cometer demasiados errores e indecisiones, encontrando una salida en el abuso de alcohol, fármacos o drogas, actitudes que conllevan también a absentismo laboral, ausentismo, bajo productividad, por ende baja calidad, insatisfacción laboral e inclusive no prevé la accidentabilidad.

Respecto a las consecuencias sociales que devienen del SB, se relaciona con déficit organizacional que desarrollo al sujeto ante sus actividades laborales, la más perjudicial actitudes que lo conllevan a aislarse, al rechazo o desprecio de cualquier manera de interacción social, así mismo, estudios revelan que personal con niveles altos de SB se muestran elevadamente insatisfechos con

la pareja, tornándose irritada su relación hasta en el hogar, disgusto y tensionada, deterioro de toda interacción personal.

Lovo (2021) las consecuencias de la presencia del síndrome, representa en la calidad de vida de las personas y más aún en la producción de las organizaciones, sin duda alguna incide directamente en la generación de plusvalía.

2.1.4. Componentes del síndrome de burnout

Maslach, Jackson y Leiter, (1996) con el objeto de medir el SB en personal del área de servicios humanos, surge el instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory) amparado en componentes mediante tres subescalas. Mencionada escala se ha convertido en la mayormente aceptada, debido a su exigente utilización y/o aplicación en indistintos tipos de muestras. A la fecha, la escala en mención, ha conseguido hasta tres revisiones, finalmente, se ha introducido o dirigido a profesiones no asistenciales y se sustituyó la terminología “despersonalización” por cinismo.

El síndrome Burnout fue declarado por la OMS en el año 2000, como un factor de riesgo laboral por su gran capacidad de afectar la calidad de vida, salud mental e incluso la vida, cuyos componentes principales son el agotamiento emocional, despersonalización y disminución en el desempeño personal/profesional (Saborio e Hidalgo, 2015).

Herber Freudenberger, hace décadas atrás, llegó a observar que después de un periodo de tiempo, después del desarrollo de actividades laborales, los colaboradores acusaban cansancio (desgaste de energía), desmotivación y falta de interés en el propio trabajo, apreciándoseles actitudes poco sensibles e

intolerantes, trato distante y hasta a veces actitudes agresivas para con sus superiores o de quienes directamente recibían ordenes (MINTRABAJO, 2016). Tres son los componentes que forman parte del síndrome: agotamiento emocional (pérdida de energía, desgaste, fatiga), despersonalización o deshumanización (cinismo, actitudes negativas e insensibilidad) y baja realización personal (Gutiérrez, et al; citado en Lovo, 2021)

2.1.5. Estrategias y técnicas de intervención ante SB

Martínez (2010) Las estrategias y técnicas de intervención ante SB, básicamente se ampara en el desarrollo de diferentes métodos y conocimientos, para afrontar y manejar el estrés latente en el ámbito. Los programas creados para dicho afrontamiento se centran en revelar lo importante que es la prevención, prevenir los factores de riesgo identificando el problema, para pasar al entrenamiento (afrontamiento, reorganización del tiempo y actividades laborales, reestructuración cognitiva, cambio en estilo de vida, etc.).

Paine (1982), manifiesta cuatro pasos a seguir en la intervención de haber la sospecha de SB: primero que nada identificar el burnout, su existencia en base a síntomas, segundo la prevención mediante información y afrontamiento, tercer paso la mediación, a fin de reducir o invertir el proceso conducente al desarrollo de síndrome y por último, restablecer íntegramente, ofreciendo tratamiento al trabajador diagnosticado con el síndrome.

Al respecto Ramos (1999) plantea indistintas estrategias de intervención para personas diagnosticadas con SB en cinco pasos: primeramente cambiar los

procesos cognitivos de autoevaluación del personal, orientados a la solución de problemas y entrenamiento en técnicas de afrontamiento, un segundo paso, el desarrollo de estrategias cognitivo-conductuales a fin de neutralizar las consecuencias del síndrome, tercero, fortalecer las habilidades de comunicación interpersonal, social y desarrollo de la asertividad, si dejar de lado el compromiso, fortalecer redes de apoyo social, interesando su integridad y de su familia, finalmente, eliminar estresores en la organización.

Existe una clasificación para los programas de intervención, en tres niveles u orientaciones: la primera, orientada a la persona (individual), se centra en adquirir y mejorar indistintas formas de afrontar padecimiento de estrés laboral, pudiendo ser de dos tipos, las instrumentales centrados en la solución de problemas como la desorganización, manejo del tiempo, optimizar comunicación, relaciones sociales, estilo de vida y el otro tipo, las estrategias moderadoras, cuyo objeto pretende adquirir y desarrollar habilidades con las cuales manejar las emociones que tienen relación, con el relax, control del furor o contrariedad, una segunda orientación es la organizacional y tercera la interfaz individuo-organización (Peiró, Ramos y Gonzale-Romá, 1994, citados por Hombrados, 1997).

Estrategias orientadas al individuo

Martínez (2010) estratégicamente se recomienda bajo una perspectiva personal e individual del colaborador: acrecentar competencias profesionales (continua capacitación), reorganización de su tiempo libre, planeamiento de momentos de ocio (deportes, hobby), realización de actividades físicas,

relajación, planear pausas, descansos en el ejercicio del trabajo, de tal manera que el uso de tiempo laboral sea eficaz.

Grau, J. (2002) recomienda para el manejo de SB, contrarrestar con el humor medio mediante el cual retomar el control de sus emociones y pensamientos, además sugiere aplicar como la última opción, cambiar de trabajo o inclusive cambio de cargo fuera o dentro de la institución en la que se labora, dejando atrás pensamientos de abandonar su profesión.

Ramos (1999) complementa las técnicas de intervención ante SB, pensando en la prevención y tratamiento individual, destacando el ejercicio físico por su efecto ansiolítico, tranquilizante, práctica de técnicas de relajación muscular induce también la relajación a nivel mental, la realización de biofeedback fomentando el autocontrol voluntario de ciertas funciones corporales, las técnicas cognitivas, cuyo objetivo es que el propio sujeto reevalúe y reestructure las situaciones estresantes o problemas afrontándolas con eficacia, inocular el estrés, preparando al personal, mediante ejercicios simulados y progresivamente soportar situaciones de estrés, finalmente la desensibilización a fin de que se logre superar la ansiedad ante situaciones difíciles.

Estrategias sociales

Matteson e Ivancevich (1997) considera que para remediar el SB, de primer orden, recomienda no postergar el apoyo social con quienes se tenga relación, los grupos a los cuales se relaciona en el trabajo, de manera tal, que perciba en su entorno o mantenga conciencia de que se está realizando un esfuerzo

con la finalidad de apoyar y comprenderle, entorno a sus actividades laborales, obedeciendo a valorar su trabajo.

2.1.6. Desgaste emocional

Regina, Cardoso y Oliveira (2010), el desgaste principia, al percibir sentimiento de agotamiento y/o cansancio ante las actividades laborales, exigencias del trabajo a las cuales el personal se muestra sin entusiasmo, asumiéndola por tan solo cumplir con la exigencia y no por satisfacción alguna, conlleva de la mano desgaste físico, aminorando el vuelco de habilidades emocionales como la de liderar, motivar, emprender y sumándose a situaciones de estrés continuos y prolongados.

De Souza, *et al.*, (2009) caracteriza al desgaste emocional como el extravío del entusiasmo, crece el mal gusto derivada de funciones signadas en el trabajo, labor desempeñada por el individuo, nace un sentimiento de desamparo a consecuencia de buscar constantemente estrategias que afronten al estrés latente por el trabajo, tornándose cada vez más inafrentable. Este sentimiento, provoca la pérdida de interés laboral, disminuye la productividad, polariza el sentimiento de satisfacción a sentir insatisfacción laboral, el sentirse forzado a realizar y cumplir sus funciones es la manifestación mayormente representativa de padecer el SB y es considerado el componente más potente cuyo desenlace son las actitudes y/o reacciones al distanciamiento emocional e inclusive cognitivo con respecto al trabajo, la energía disminuye con el desgano físico y psicológico, en respuesta el individuo trata sobrellevar la sobrecarga entre comillas laboral.

Para Goyes, et al., (2021) el desgaste emocional no es un síntoma nuevo en muchas de las profesiones y/o actividades laborales, desde décadas atrás, finales de los años 70's se desarrollaron estudios para evaluar el agotamiento de profesionales ocasionadas por las altas cargas de trabajo, conocido también con el síndrome de quemado.

El desgaste emocional, es una de las dimensiones que caracteriza al SB y que tiene grandes implicancias a nivel emocional por sobre la conducta de los trabajadores, con el pasar y persistir en el tiempo, repercute inclusive en actitudes agresivas, se agravia el desgaste sucumbiendo en actitudes para nada positivas, por el contrario, muy negativas para la organización. (Liu y Roloff, 2015).

El constructo es caracterizada como la debilidad que presenta el colaborador por el exceso de cargas de trabajo, conllevándolo a conductas cambiantes, dejando evidenciar la falta de habilidad para desarrollar sus actividades por la sensación de cansancio (Gil-Monte, 2003; citado en Vargas y Gómez, 2021)

2.1.7. Despersonalización

Hace más de una década se acuñó el término despersonalización, mediante caso clínico el paciente manifestaba apatía, pérdida de atención, disminución de la actividad laboral y pérdida del sentido de ser persona. Desde psicología clínica, la despersonalización ha sido abordada como un síntoma que acompaña a otras patologías más complejas como la esquizofrenia, depresión, crisis de angustia o ansiedad, sin embargo, debido a su dinámica es considerada

también como un síndrome independiente (Gonzales y Rejón, 2002; citado en Marsollier, 2013)

Simeon y Abugel (2006) llamado también cinismo en la persona, una persona despersonalizada presenta un cuadro que acrecienta su frecuencia psiquiátrica y a nivel neurológico, a pesar de tener cierto episodio, gran proporción de individuos la experimentan en ocasiones ordinarias laborales en el que existe agotamiento físico o emocional, actividades laborales que le denotan estrés o privación del sueño, siendo normal, ante circunstancias laborales afrontadas pero momentáneas, se agrava la situación cuando suceden con frecuencia y la respuesta que derrama es el cinismo ante el trabajo.

Para Sierra (2009) define la despersonalización como la alteración sufrida en la conciencia del yo, naciendo el individuo un sentimiento de si mismo extraño y distante a sus compañeros y actividades laborales, es decir, que al darse cuenta de su actuar cínica, escapa de la realidad a su irrealidad, se convierte en observador de si mismo, de sus procesos mentales y su actividades corporales; la sensación de escapar a su irrealidad, hace que constantemente use la expresión “como si”, manteniendo sobre la naturaleza anormal de su estado, creyendo que su actuar despersonalizado es normal, ante su ámbito laboral, compañeros, superiores, jefes, etc..

Hablar de despersonalización laboral, permite abordar un significado más profundo como patología del trabajo, cuyo sujeto que la padece presentaría un distanciamiento mental de la realidad, incapacitándolo de disfrutar su trabajo,

solamente se desarrollan sentimientos negativos hacia sus actividades y la de los demás, tomando distancia y alejamiento emocional de la realidad laboral, llegado en su más alto nivel a transformarse en cinismo (Marsollier, 2013).

Para Salanova y Llorens (2011) la distancia mental incluye tanto al cinismo (actitudes distantes hacia el trabajo) como la despersonalización (actitudes distantes hacia las personas para y con las que se trabaja). Al respecto, Sierra (2008) considera que tanto la despersonalización como el cinismo, actúan como estrategias de afrontamiento negativas, que permiten a los sujetos que la padecen alejarse de aquellas situaciones que les resulta conflictivas, lejos de enfrentarlas y solucionarlas, por ello se aprecia que escapan a su realidad.

2.1.8. Eficacia profesional

Es la experiencia del trabajador en sentirse incompetente ante sus actividades laborales, un autoconcepto de si mismo negativo, pérdida de ideales profesionales, bajo desempeño profesional, sentimiento de inutilidad, que lo conlleva al fracaso laboral, ante la persistencia de dicho sentimiento puede conllevar al abandono de actividades laborales, deteriorar relaciones familiares, sociales, inclusive las recreativas (Maslach, 2009). Dicha incompetencia o evaluación negativa afecta de sobremanera al normal desenvolvimiento de su trabajo, afectando en el caso de actividades sociales a los usuarios o clientes (Gil-Monte, 2001).

Esta dimensión, es referida por la ineficacia profesional, definida como la tendencia a evaluar el propio trabajo de manera negativa y una reducción de

sentimientos de competencia en el cargo y desempeño en el trabajo (Bandura, 1999; citado en Llorens, García y Salanova, 2005). Así mismo, la ineficacia profesional es la sensación de realizar adecuadamente las tareas, un sentimiento de incompetencia en el trabajo (Maslach y cols, 2001; citado en Castel, 2021).

Gil-Monte, et al., (2005) sugiere la sustitución de ineficacia en el lugar de falta de eficacia profesional, es una tercera dimensión del burnout, asume que la falta de eficacia y la ineficacia son perfectos puntos opuestos de un continuo opuesto, que una baja puntuación en eficacia equivale a ineficacia.

2.2. Importancia de los tópicos clave

Para el trabajo de investigación, es imperante definir indicadores o tópicos clave, con los cuales se analizará la existencia del síndrome de burnout en la empresa IMPSE, es así amparado en las dimensiones, desgaste emocional (ante la presencia de circunstancias estresantes en el centro laboral), despersonalización (avizorando que existe estrés laboral mal afrontados o no eficazmente tratados, cinismo) y eficacia profesional (desmejora el desarrollo tanto profesional, como organizacional), se ha encontrado estudios que abordan el problema latente de síndrome de burnout en indistintas empresas.

Aristi y Collantes (2022), en su estudio “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor fabricaciones S.A.C.” con el objeto de determinar la relación entre ambas variables, bajo un estudio descriptivo, aplicó el cuestionario en 32 de sus trabajadores, hallando resultados que identifican un nivel medio del síndrome de burnout, debido a sus

tres componentes agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional, afectando en gran medida al trabajador respecto a su labor y satisfacción laboral manteniendo una relación inversa entre ellas, a mayor nivel de burnout, menor satisfacción laboral.

Otro estudio que valora la importancia del síndrome de burnout es el realizada en la ciudad de Lima, Alba (2021), cuyo objeto fue determinar la correlación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de colaboradores de la empresa Menorca durante el periodo de pandemia Covid-19, la empresa del sector construcción afectada por el confinamiento, bajo un tipo de estudio descriptivo correlacional, aplico en 100 trabajadores el cuestionario MBI y desempeño laboral, cuyos resultados evidenciaron en 92% de los colaboradores consideran están en riesgo de padecer el SB, un 87% muestran un nivel de desempeño bueno, por lo que la relación de ambas variables es inversa, a mayor nivel de síndrome, menor es el nivel de desempeño laboral.

El síndrome de burnout, llamado también “estar quemado”, es preocupación para las empresas, pues no solo, genera baja competitividad y desorganización en la entidad, sino que, puede lograr perpetuarse en el ámbito laboral, además el sistema de trabajo, es regulado por la Organización Internacional del trabajo OIT, dicha entidad encuentra datos escalofriantes, en muchas de las empresas que se desarrollan en el ámbito de la gran industria minera y de construcción, menos grave en administrativa y mucho menos en centros laborales asistenciales, pero si existen registros de la problemática, el síndrome de burnout SB, es un problema psicosocial que se evidencia en respuesta al estrés crónico que se viene desarrollando en el trabajo, el sujeto trabajador, se

esfuerzo desmedidamente para adaptarse y responder eficazmente a las demandas actuales laborales.

Existen otros estudios más que revelarían la presencia del síndrome en distintas organizaciones que prestan servicios de mantenimiento de maquinaria pesada, avocados al sector industrial y automotriz, empresas en las cuales el síndrome afecta a su vez a la motivación, satisfacción laboral, clima organizacional y desempeño laboral, por ello, lo importante que es la determinación del síndrome en la empresa IMPSE.

2.3. Análisis comparativo

El interés del presente estudio radica en determinar la presencia de síndrome de burnout, específicamente ampararse en sus objetivos de identificar el nivel de desgaste emocional, determinar el nivel de despersonalización y el nivel de ineficacia profesional en los trabajadores de la empresa IMPSE.

Tabla 1.*Comparativo de teorías referente a síndrome de burnout y dimensiones.*

| Autores | Diferencias | Similitudes |
|------------------------|--|--|
| Síndrome Burnout | <p>El SB (Síndrome de Burnout) puede darse a largo plazo y/o acumulativo, por el contrario^(a), para Mena^(b) el SB es un problema psicosocial, se presenta cuando existe un agotamiento emocional a causa de la exposición constante a situaciones de estrés.</p> <p>Se define al SB como una manifestación comportamental negativa del estrés laboral^(c), algo diferente manifiesta Mingote^(d) no solo es la latencia del control del estrés laboral, quien la padezca, tiene a favor su capacidad de generar estrategias que La afronten.</p> | <p>El síndrome de burnout, es la respuesta al estrés crónico en el centro laboral^(a), al igual que Gil^(k) define; “una respuesta al estrés laboral crónico”</p> <p>Al igual que Freudenber, (1974) el burnout, se define cuando el personal “se quema” literal, al desgaste emocional, agotamiento proveniente del trabajo de exuberante^(l), Mingote^(d), llama síndrome del “estar quemado”, al personal desgastado física y emocionalmente.</p> |
| Desgates emocional | <p>Es la pérdida de entusiasmo ante la labor, ante ineficaz uso estrategias para afrontar al estrés^(e). A diferencia se manifiesta que, el desgaste emocional deviene de la debilidad del colaborador ante el exceso de trabajo^(f).</p> | <p>El desgaste emocional deviene por altas cargas de trabajo^(m), de manera similar opinan el agotamiento laboral, deviene de la falta de entusiasmo, desgaste físico y mental, ante sobrecarga laboral⁽ⁿ⁾.</p> |
| Despersonalización | <p>Se pone manifiesto la apatía, pérdida de atención, disminución de la actividad laboral y pérdida del sentido de ser persona^(g)</p> <p>A diferencia la Conciencia del Yo, alterado, en tal grado que el individuo siente a sí mismo como extraño y distante^(h).</p> | <p>La distancia mental incluye tanto al cinismo (actitudes distantes hacia el trabajo) como la despersonalización (actitudes distantes hacia las personas para y con las que se trabaja)^(o), al igual que Marsollier^(p) habla de un distanciamiento mental de la realidad, incapacitándolo de disfrutar su trabajo.</p> |
| Ineficacia profesional | <p>Cuando se experimenta sentimientos de incompetencia laboral⁽ⁱ⁾, algo diferente manifiesta Gil^(j) quien sugiere la sustitución de ineficacia en el lugar de falta de eficacia profesional, como puntos opuestos de un continuo opuesto.</p> | <p>Definida como la tendencia a evaluar el propio trabajo de manera negativa^(q), dicha incompetencia o evaluación negativa afecta de sobremanera al normal desenvolvimiento de su trabajo^(r).</p> |

NOTA: ^a Buendía y Ramos (2011), ^b Mena, P., Paucarima, D. y Vaca, G. (2022), ^cMaslach y Jackson (1982), ^d Mingote (1998), ^e Souza, *et al.*, (2009), ^f (Gil-Monte, 2003; citado en Vargas y Gómez, 2021), ^g (Gonzales y Rejón, 2002; citado en Marsollier, 2013), ^h Sierra (2009), ⁱ Maslach (2009), ^j Gil-Monte, *et al.*, (2005), ^k Gil, P. (1999), ^l (Freudenber, 1974, citado por Ramírez, Araiza, y Anaya, 2017), ^m Goyes, *et al.*, (2021), ⁿ Regina, Cardoso y Oliveira, (2010), ^o Salanova y Llorens (2011), ^p Marsollier (2013), ^q (Maslach y cols, 2001; citado en Castel, 2021), ^r Gil-Monte, (2001),

Uno de los autores, hace hincapié en que la existencia del síndrome de burnout deviene de la debilidad del colaborador en asumir sus responsabilidades laborales, asumidas sin la suficiente capacidad, que lo conlleva al padecimiento del síndrome, pero hay factores que directamente inciden en su presencia, como el trabajo extras, sobreesfuerzo, la ergonomía, desmotivación, la falta de materiales o comodidades, que hacen del colaborador no grata ni placentera su labor en la entidad u organización, muchos más autores, inciden en que el síndrome tiene origen social, toda organización se maneja con las relaciones sociales, en la coordinación de trabajo en grupo o actividades que aúna esfuerzos para conseguir un objetivo en común, por ello el síndrome radica en las relaciones personales entre colaboradores y entre los altos mandos, jefaturas, administrativos, gerenciales, entonces, es muy importante para toda empresa poder canalizar el problema psicosocial, con estrategias que aminoren el desgaste emocional, reduzca el riesgo de despersonalización del personal y caer en ineficacia profesional, que si causaría un grave daño organizacional y empresarial.

En cuanto a las similitudes, se incide en que el síndrome se presenta ante la respuesta al estrés crónico laboral, toda actividad laboral esta sujeta al estrés, pero también a ciertos niveles que conllevan al cinismo laboral o falta de profesionalismo, entonces, cuando un colaborador se siente “quemado”, desgastado física y emocionalmente, encuentra su causa en el trabajo exuberante, malas relaciones interpersonales, afectando se sobremanera su desenvolvimiento productivo y eficaz.

2.4. Análisis crítico.

Indistintas teorías inciden en que el burnout se genera ante la respuesta de afrontar el estrés laboral, y se manifiestan en indistintas maneras o comportamientos, hacen entender un síndrome tridimensional, es decir, caracterizándose por generar cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) cinismo y dificultad para el logro/realización profesional (RP), en todas las dimensiones obtener respuestas negativas hacia uno mismo y para con el trabajo, encuentra la salida de alejarse, distanciarse, dejar de relacionarse con los compañeros de labor, afectándose sin lugar a duda a la organización y personal su profesionalismo.

Respecto a las del síndrome de burnout, todas las teorías inciden en el carácter emocional, evidentes signos de depresión, sentimientos negativos tendenciosos al fracaso personal y laboral, objetivos inalcanzables, absurdos, el autoestima también se ve afectada, déficit emocional de tal magnitud que el comportamiento es irritable, se disgusta con facilidad, no escucha, ensordece a los consejos y/o sugerencias, inclusive se torna agresivo, siempre a la defensiva, emocionalmente va deteriorándose con el afán de afrontar problemas de estrés, que va encontrando un pozo sin salida, al no poder afrontar con eficacia, cuyo mayor desenlace es la deserción del centro laboral, incremento del absentismo y ausentismo.

También se incide en que el síndrome se deja evidencia con el distanciamiento mental de la realidad laboral, en respuesta de verse desmotivado, falta de confianza en su profesionalismo para poder afrontar el estrés, bajo nivel de enfrentamiento, que para algunos autores devienen de la carga laboral y otros por la baja capacidad de afrontar la misma.

CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL

3.1. Reseña histórica

IMPSE S.R.L., es una empresa fundada el 1 de Mayo del año 2010, en la ciudad de Arequipa; en sus primeros años de fundación se dedicó a brindar el servicio de alquiler de maquinaria pesada y servicios generales, entre metalmecánica, reparación de carrocerías, chasis y accesorios para autos de la época, los trabajos de reparación y mantenimiento surgieron como circunstancia del mercado o mejor dicho la competitividad, ante la crecida del boom de la explotación minera, urgía la necesidad de suplir y/o atender el respectivo mantenimiento de las unidades, por ello, al año 2012, la empresa se involucra en el rubro del mantenimiento y reparación de maquinaria pesada de toda marca, modelo y equipo de maquinaria pesada, continuando sus servicios conservando los más altos estándares técnicos y tecnológicos.

A partir de dicha fecha, la empresa fue creciendo de manera estable, siendo necesario cambiar de instalaciones, a un área de mayor espacio y comercial, encontrando así un área comercial que potencia el mercado, ofreciendo un amplio taller, instalaciones inclusive de lavado y mucho más espacioso para la maquinaria pesada a ser reparada, revisada, chequeada.

Al 2018, es que logra recién establecerse dentro del mercado de mantenimiento de maquinaria pesada, cuyos renombrados convenios celebrados con la unidad minera Cerro Verde, inclusive con Shouther Perú Corporation, contratos que impulsaron a la empresa en obtener un lugar muypreciado en el mercado del mantenimiento de la línea amarilla.

En los últimos años, la empresa se ha convertido para quienes busquen maquinaria pesada de alta calidad por un precio ajustado acorde a las necesidades de sus clientes, dotándose de personal calificado, profesionales capaces de ofrecer el mejor servicio de mantenimiento y alquiler de máquinas de línea amarilla, a todos sus clientes.

3.2. Filosofía Organizacional

Representada como un negocio familiar que valora la ardua labor, compromiso y respeto con el medio ambiente, con un equipo de trabajo caracterizada por su energía, entusiasmo y esfuerzo. Comprometido con sus clientes en proporcionarles un servicio de primera clase, que comienza con la dedicación de sus colaboradores, su calidad humana y profesional. Bajo ese compromiso es que se tiene establecido la misión institucional y visión, enmarcados en los valores personales.

3.2.1. Misión

Brindar a nuestros clientes, servicios que garanticen los más altos estándares tecnológicos, con suficiente capacidad de ofrecer el mantenimiento a sus equipos de trabajo pesado de manera eficaz y confiable, garantizando calidad en la atención y cumplir a satisfacción del cliente.

3.2.2. Visión

Ser considerada una de las empresas líder en el mercado, cuyo referente de mantenimiento en maquinaria pesada y equipos de trabajo pesado a nivel de

todo el país, ofreciendo un servicio oportuno, confiable y presupuestos competitivos del mercado.

3.2.3. Valores

La empresa cuenta con instalaciones de mantenimiento de maquinaria pesada altamente especializado, pensando siempre en la calidad del servicio y en los clientes, cuidadosamente se cuenta con un plan de mantenimiento preventivo específico y adecuado para cada tipo o marca de maquinaria, pensando en los clientes, los servicios están amparados bajo los valores:

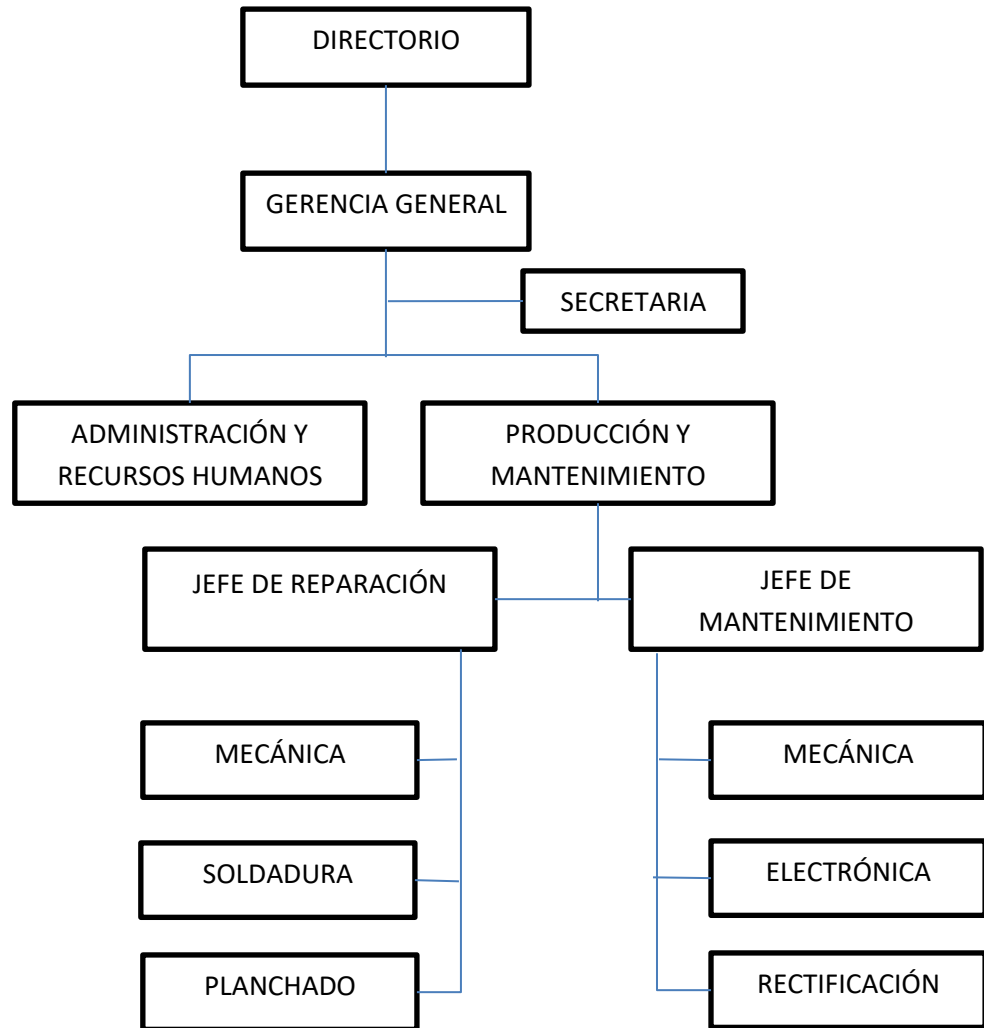
- Honestidad
- Responsabilidad
- Trabajo en Equipo
- Transparencia
- Seguridad del personal y sociedad.

3.3. Diseño organizacional.

El organigrama estructural de IMPSE, tiene un carácter de jerarquía a dos niveles, así como se aprecia a continuación.

Figura 1.

Diseño organigrama IMPSE.



Fuente: Reglamento Organizacional - IMPSE

- El Directorio, conformado por 6 accionistas, de quienes eligen a su gerente general que los represente y vele por la organización empresarial. El cual es elegido por mayoría de ellos.
- La gerencia general, elegida de entre los accionistas, cumple la función de conducir la organización, lidera los equipos de trabajo, coordina actividades administrativas y de producción o de planta, como también cumple su función de representatividad institucional.

- La secretaria, apoya la labor del gerente general, con la documentación, llevar agenda personal e institucional.
- Administración, funciones a cargo de un personal Administrador, encargado de administrar los recursos humanos, bienes y materiales de la organización, logística y mobiliario, para el personal de la empresa a nivel administrativo y de planta.
- Producción y mantenimiento, encargado de dirigir, supervisar el buen la calidad y efectividad del servicio, liderando los equipos de trabajo a nivel de reparación y de mantenimiento.
- Jefe de reparaciones, encargado del área de reparación de equipos y maquinaria pesada, a cargo del área de mecánica, soldadura y planchada.
- El área de mecánica, está liderado por un Técnico Mecánico automotriz, quien tiene a su cargo personal especializado, para desarrollar el servicio de revisión, reparación mecánica de automóviles de carga pesada.
- El área de soldadura, está liderado por Técnico en soldadura universal, a cargo de personal especializado en la industria metal mecánica y soldadura autógena.
- El área de planchado, liderado por un técnico planchados y pinturas automotriz, a cargo de personal especializado, para tareas de planchado de autos, refacción de capots y pintado.
- Área de Mecánica, liderado por Técnico Mecánico Automotriz, a cargo de personal especializado en mantenimiento de equipos automovilístico, maquinaria pesada, línea amarilla.

- Área Electrónica, liderada por un técnico electricista automotriz, a cargo de personal especializado en mantenimiento de electricidad de automóviles, maquinaria pesada, línea amarilla.
- Área de rectificación, liderado por técnico de mantenimiento y rectificación de motores, a cargo de personal especializado en rectificaciones de motor de maquinaria pesada y automóviles.

3.4. Productos y/o servicios

A nivel general la empresa brinda el servicio de mantenimiento y reparación de maquinaria pesada, diferentes marcas o modelos de maquinaria (equipo), del sector industrial, minería o de construcción. Específicamente, IMPSE ofrece:

3.4.1. Servicio de mantenimiento y reparación de maquinarias pesada

La empresa cuenta moderna tecnología y a la vanguardia de la innovación tecnológica, permitiéndole brindar sus servicios en una amplia cobertura, ofertando sus servicios de diagnóstico, evaluación, mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo. Además, atiende a sus clientes en diferentes zonas del país y contamos con personal técnico calificado para realizar trabajos de forma segura y eficiente, con herramientas certificadas y de calidad. Amplia línea de soluciones que van desde reparación de reparamos motores, sistemas hidráulicos, bombas hidráulicas, convertidores, mangos finales, coronas, y mucho más.

3.4.2. Mantenimiento overhaul de maquinaria pesada

Conocido también como mantenimiento cero horas, servicio consistente en un conjunto de tareas, procedimientos e inspecciones que dejan la máquina como nueva, como el primer día. De hecho, se le llama «cero horas» porque la intención es restaurar la maquinaria a su estado de fábrica (o lo más cerca posible). Los equipos y maquinarias pesadas necesitan de un mantenimiento para garantizar su buen funcionamiento, con este servicio, se logra alargar la vida útil de esta, debido a que la sustitución de piezas se realiza de manera controlada y analizando su desgaste, generando una información muy valiosa sobre la propia máquina.

3.4.3. Mantenimiento preventivo maquinaria pesada

La empresa cuenta con equipos y herramientas sofisticadas para realizar el diagnóstico de maquinaria pesada, el mantenimiento preventivo ofertado, considera la satisfacción de sus clientes, ha pensado en la seguridad de transacción del servicio y los recursos necesarios como manuales de mantenimiento actualizados y estandarizados, mantenimiento de su personal constantemente capacitado. En esta etapa del servicio de mantenimiento preventivo dirigido a maquinaria pesada inicia desde el cambio de aceite, revisión de filtros (cambio de ser necesario), análisis de mangueras (observación), amparándose en puntos de chequeo estandarizados, de ser necesario reparación de motores (rectificación) y revisión del sistema de transmisión mecánica y electrónica.

El servicio preventivo mantendrá óptimo operativa y con buen desempeño toda máquina en general, en su mayoría al realizar un diagnóstico preventivo de maquinaria pesada, dará paso a una resolución, antes de ocasionar una para en su producción o desarrollo de trabajo, por lo que, es muy necesario e importante con el control y revisión rutinaria.

3.4.4. Gestión de mantenimiento de flota vehicular y pesada

Existe un plan de mantenimiento adecuado para cada caso que se presente en maquinaria pesada, los clientes tienen la seguridad que bajo el servicio preventivo queda la gestión de mantenimiento de flotas vehicular y pesada. Garantizando la disponibilidad de maquinaria, disminuyendo averías imprevistas, aumentando la fiabilidad y contribuyendo a la eficiencia global de las empresas en el cumplimiento de sus objetivos y salvaguardando el medio ambiente.

Dentro del plan, al detectar las fallas en la flota vehicular o pesada, permite estructurar un buen plan de mantenimiento en base a una buena planificación y programación de tareas así como el empleo de técnicas de análisis para solucionar problema generadas por las fallas.

Entre los principales servicios técnicos:

- Mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos, montacargas, maquinaria, otros.
- Electrónica automotriz
- Aire acondicionado automotriz
- Servicio de frenos

- Suspensión
- Lavado y desinfección
- Preinspección de revisión técnica vehicular.

3.4.5. Reparación martillos hidráulicos

Diagnostica y repara martillos hidráulicos, cuenta con talleres especializados para ofrecer este tipo de servicio especializado para cualquier tipo de martillo sea cual sea la marca, específicamente:

- Verifica de funcionamiento del martillo
- Reparación y mantenimiento general y de componentes
- Cambio de todas las partes del martillo hidráulico: tornillos tensores, sellos, bujes, pistón y diafragmas.
- Rectifica y pule, pistón y camisa.
- Cromado de pistón.
- Fabricación e instalación de amortiguadores (según muestra)
- Recarga de nitrógeno

3.4.6. Reparaciones integrales de maquinarias

Reparación y mantenimiento del sistema eléctrico, reparación de sistema hidráulico, reparación de chasis, cambio de cablería, cambio de carrilería.

3.5. Diagnóstico Organizacional

FACTORES EXTERNOS

Oportunidades:

- Indicadores de mantenimiento.

- Gestión de mantenimiento a través de prometheus
- Tácticas de mantenimiento.
- Desarrollo de nuevas estrategias de mantenimiento.
- Crecimiento del mercado minero, industrial y construcción.

Amenazas

- Antigüedad de los equipos y las instalaciones.
- Competencia con empresas del mismo rubro
- Incumplimiento en la entrega de productos terminados.
- Conflictos sociales.

FACTORES INTERNOS

Fortalezas:

- Los procesos de mantenimiento cumplen con el ciclo PHVA.
- Cuenta con misión, visión y valores institucionales.
- Recurso humano calificado, integrador del área técnica de mantenimiento.
- Recursos técnicos y financieros.
- Servicios de calidad, certificado por Osinergmin

Debilidades

- El plan de mantenimiento presenta deficiencias en cuanto a programación en SAP.
- Bajo cumplimiento de actividades institucionales.
- Dificultades en la coordinación de los trabajos, demandando demoras en la entrega.
- Falta de seguimiento a las intervenciones en los equipos.
- Falta de identificación del personal para con la Empresa.

Externamente, se presentan grandes oportunidades para la empresa, la reactivación económica, ha dado pie a la competencia desmedida de muchas empresas ante la demanda del servicio de mantenimiento de maquinaria pesada, en razón a ello, la demanda en estos últimos años ha sido creciente del sector minero, industrial y de la construcciones, así que es una buena oportunidad para IMPSE reafirmarse en el mercado, aprovechando bien el desarrollo de nuevas y modernas estrategias al servicio de mantenimiento, práctica de tácticas del mismo y su debida gestión mediante prometheus, software implementado que permite una mejor organización, pero que también promueve mayores exigencias a sus colaboradores, por su puesto, dentro de los parámetros de la normatividad laboral.

Respecto a las amenazas, es la falta de renovación de los equipos de mantenimiento, pues se han mantenido los equipos desde el inicio de operaciones de la empresa, cuando brindaba solamente alquiler de unidades y tenía equipado equipos para mantenimiento de maquinas y automóviles pequeños, en ese sentido es una amenaza para la empresa no equiparse con equipos modernos, precisamente para maquinaria pesada, al cambiarse de instalaciones para el año 2018, no precisamente alquila un taller con una nueva infraestructura, demanda una amenaza para la empresa, así como la competencia directa, su incursión en el mercado es pues reciente, pocos años de experiencia, hacen de que se presenten incumplimientos en la entrega de productos y/o servicios terminados a satisfacción, resultan una amenaza para la empresa, no esta demás decir, que los conflictos sociales, sobre todo al sector minero, que es achacado por la contaminación ambiental, ciertamente es una amenaza para la empresa, que ante bloqueos de carreteras, retrasan

actividades que tienen que realizarse ante la prestación del servicio de mantenimiento.

Internamente, resulta tan importante contar con una misión, visión y basar sus actividades en valores propios de la dignidad al trabajo, un buen servicio de calidad, son las fortalezas que identifican a la empresa, además que el recurso humano es calificado, cuya capacidad es integradora al área de mantenimiento, la empresa cuenta con recursos técnicos y financieros, sostén de las vicisitudes del mercado. En cuanto a las debilidades, el proceso de mantenimiento presenta deficiencias de programación en SAP, pues, hace pocos años atrás la implementación del software prometheus, a conllevado a la empresa a una etapa de acondicionamiento y/o acoplamiento, que es todo un proceso y no ha ayudado a este proceso la rotación de personal, por ende, se ha sucedido bajo cumplimiento de actividades institucionales, dificultades en coordinación y demoras a la entrega de servicios prestados. La alta tasa de rotación de personal genera una gran debilidad institucional, como es la identificación para con los colores de la empresa, que requiere de impulsar su anhelo de trabajar en la empresa, sentimiento de orgullo es aún bajo y es también una debilidad interna para la empresa.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Marco metodológico

4.1.1. Tipo

El tipo de estudio es de campo no experimental, los datos se recopilarán del entorno y/o contexto de la empresa, y no se estimulará el resultado de los datos recopilados,

4.1.2. Diseño de estudio

Tratándose de un estudio de caso, el diseño propicio para conseguir los objetivos planeados es la descriptiva, puesto que con la información recopilada se describirán indicadores y dimensiones que delaten la incidencia del síndrome de burnout en colaboradores de la empresa IMPSE.

4.1.3. Población

La población de estudio está contemplada por el personal que labora en la empresa IMPSE, específicamente del personal de planta, entre jefes de área (4), personal técnico (16), chofer (6) y operarios calificados (20).

4.1.4. Muestra

La muestra del estudio es de tipo censal, puesto que considera a todo el personal que labora en planta, suman un total de 46 personas, quienes serán sometidos a test, previo a su consentimiento, se informó de los objetivos del estudio, se puso énfasis en la anonimidad de sus respuestas, que servirán netamente para el estudio y no otros fines.

Se asumió solamente dos criterios para considerarse como muestra:

- Que el personal haya laborado 6 meses anteriores al presente estudio.
- Personal que desee participar voluntariamente.

4.1.5. Técnica

La técnica para la recolección de datos utilizada es la Encuesta, fue la que permitió abordar a los colaboradores de la empresa, previa autorización y coordinación con la gerencia, se aprovechó los momentos de ocio del personal, a quienes se les proporcionó un cuestionario y pongan su parecer en cada ítems.

4.1.6. Instrumento

Se aplicó en los trabajadores el instrumento llamado test "MBI-GS" instrumento validado para medir el índice de burnout, creado por Maslach Burnout Inventory, el test consta de 22 ítems y mide las tres dimensiones: (DE) desgaste emocional (1, 2, 3, 4, 6, 17, 18, 19 y 20), (CI) despersonalización o cinismo (8, 9, 13, 15 y 16) y (EP) eficacia profesional (5, 7, 10, 11, 12, 14, 21 y 22), todos los ítems se miden en una escala de 7 puntos que va de ' 0 ' (nunca) a ' 6 ' (siempre). (Ver Anexo 1)

4.1.7. Prueba estadística

Se ha realizado pruebas inferenciales, que aúnan la proporcionalidad, ya que el estudio contempla una sola variable, y tiene el afán de caracterizar la variable síndrome de burnout, en este sentido, se ha elaborado tablas de

proporcionalidad y por indicadores, para poder caracterizarlas y conseguir el objetivo planteado en la investigación.

Luego de la recopilación de datos, se generó una data en el software Excel, de donde se desprenden las tablas y figuras que ayudaron a su descripción, caracterización, interpretación y discusión de sus resultados.

4.1.8. Operacionalización de variables

Tabla 2.

Matriz de operacionalización

| Variable | Indicadores | Items |
|---------------------|------------------------|-------------------------------|
| Síndrome de burnout | Desgaste emocional | 1,2,3,4,6,17,18, 19 y 20 |
| | Despersonalización | 8, 9, 13, 15 y 16 |
| | Eficiencia profesional | 5,7, 10, 11, 12, 14, 21 y 22. |

4.2. Resultados

4.2.1. Desgaste emocional en los colaboradores de IMPSE S.R.L.

Tabla 3.

Nivel de desgaste emocional en colaboradores de IMPSE S.R.L.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 4 | 8,70% |
| Medio | 32 | 69,56% |
| Alto | 10 | 21,74% |
| Total | 46 | 100,00% |

Fuente: Cuestionario MBI-GS, aplicado a los colaboradores.

En la tabla 3, se puede apreciar los niveles de desgaste emocional registrado en los colaboradores de la empresa IMPSE S.R.L., datos que devienen de la práctica del cuestionario MBI-GS, donde se aprecia que mayoritariamente el 69,56% de ellos registran un nivel medio de desgaste emocional ante el desempeño de su labor, luego un 21,74% del personal presenta un nivel alto, finalmente un ínfimo 8,70% presenta bajo nivel de desgaste emocional.

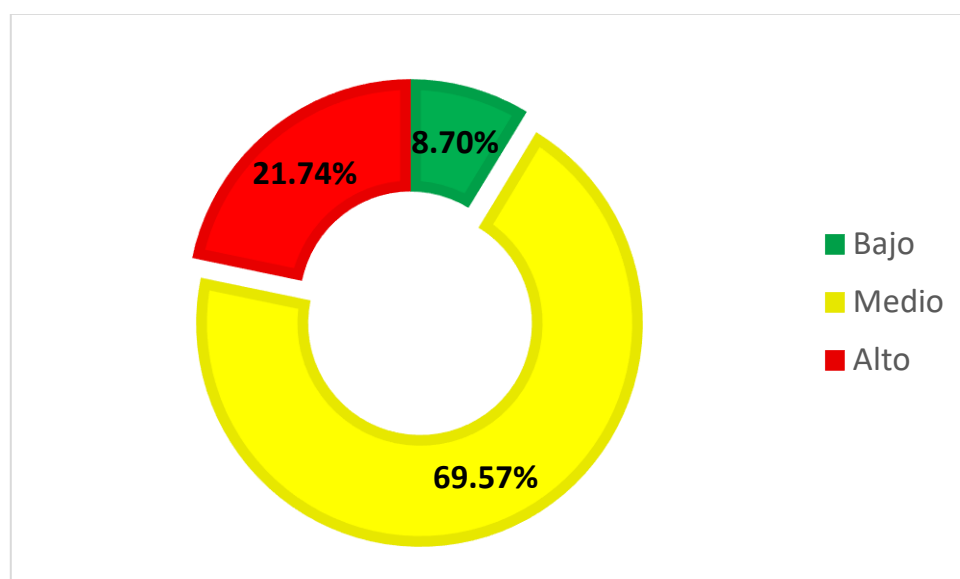
Estos resultados revelarían la incidencia del síndrome de burnout en el personal de la empresa, específicamente muestran un desgaste emocional medio, preocupante para la empresa, puesto que, según Regina, Cardoso y Oliveira (2010), el desgaste percibido es como el principio del síndrome, al ser perceptible el sentimiento de agotamiento y/o cansancio ante las actividades laborales, puede devenir grados mas

graves como la despersonalización o hasta ineficacia profesional. Al respecto, Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980) el desarrollo del síndrome de burnout incide en cuatro etapas: primeramente, el enardecimiento, luego aflora la inmovilización, luego deviene la frustración y finalmente la apatía, con la cual se ve afecta el nivel organizativo y productivo en la organización.

De Souza, *et al.*, (2009) por su parte caracteriza al desgaste emocional como la pérdida de entusiasmo laboral, cada vez más inabordable, disminuyendo la productividad, polariza sentimientos insatisfacción laboral, es la manifestación más representativa del padecimiento del síndrome cuyo desenlace afectan las actitudes y/o reacciones negativas para con las actividades laborales.

Figura 2.

Nivel de desgaste emocional en colaboradores de IMPSE S.R.L.



Fuente: Cuestionario MBI-GS, aplicado a los colaboradores.

En la figura 2, se puede observar mejor el problema latente en el personal de la empresa, pues el sector amarillo (69,57%) es la cantidad porcentual de colaboradores que registran padecer de un desgaste emocional medio, este grupo mayoritario prima en la población de trabajadores, como también hay cierto porcentaje preocupante, denotado por el sector rojo (21,74%) que reflejan la cantidad de colaboradores que padecen niveles altos de desgaste emocional, en razón a estos resultados, es necesario especificar los indicadores en esta dimensión analizada.

Tabla 4.

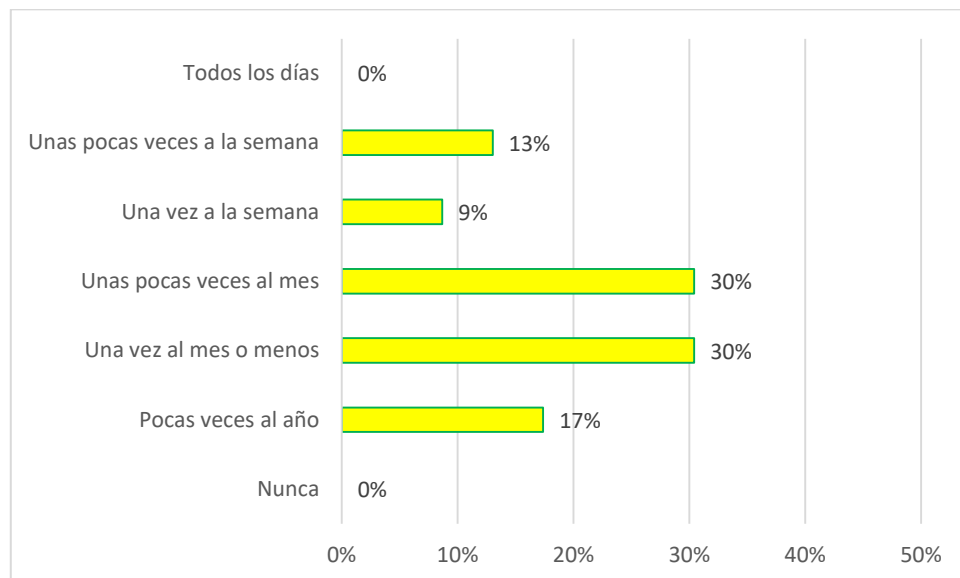
Desgaste emocional según indicadores en colaboradores de IMPSE S.R.L.

| ID. | INDICADORES | Nunca | | Pocas veces al año | | Una vez al mes o menos | | Unas pocas veces al mes | | Una vez a la semana | | Unas pocas veces a la semana | | Todos los días | |
|-----|---|-------|----|--------------------|-----|------------------------|-----|-------------------------|-----|---------------------|-----|------------------------------|-----|----------------|----|
| | | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 1 | Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. | 0 | 0% | 8 | 17% | 14 | 30% | 14 | 30% | 4 | 9% | 6 | 13% | 0 | 0% |
| 2 | Me siento acabado al final de la jornada. | 0 | 0% | 8 | 17% | 12 | 26% | 13 | 28% | 12 | 26% | 1 | 2% | 0 | 0% |
| 3 | Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo. | 0 | 0% | 5 | 11% | 16 | 35% | 16 | 35% | 7 | 15% | 2 | 4% | 0 | 0% |
| 4 | Trabajar todo el día es estresante para mí. | 0 | 0% | 5 | 11% | 16 | 35% | 24 | 52% | 0 | 0% | 1 | 2% | 0 | 0% |
| 6 | Me siento quemado por mi trabajo. | 0 | 0% | 6 | 13% | 13 | 28% | 20 | 43% | 4 | 9% | 3 | 7% | 0 | 0% |
| 17 | Me siento frustrado en mi trabajo. | 0 | 0% | 7 | 15% | 10 | 22% | 22 | 48% | 6 | 13% | 1 | 2% | 0 | 0% |
| 18 | Creo que trabajo demasiado. | 0 | 0% | 3 | 7% | 16 | 35% | 19 | 41% | 6 | 13% | 2 | 4% | 0 | 0% |
| 19 | Trabajar para clientes exigentes me produce estrés. | 0 | 0% | 4 | 9% | 12 | 26% | 21 | 46% | 6 | 13% | 3 | 7% | 0 | 0% |
| 20 | Me siento al límite de mis posibilidades. | 0 | 0% | 7 | 15% | 10 | 22% | 25 | 54% | 3 | 7% | 1 | 2% | 0 | 0% |

Fuente: Cuestionario MBI-GS, aplicado a los colaboradores.

Figura 3.

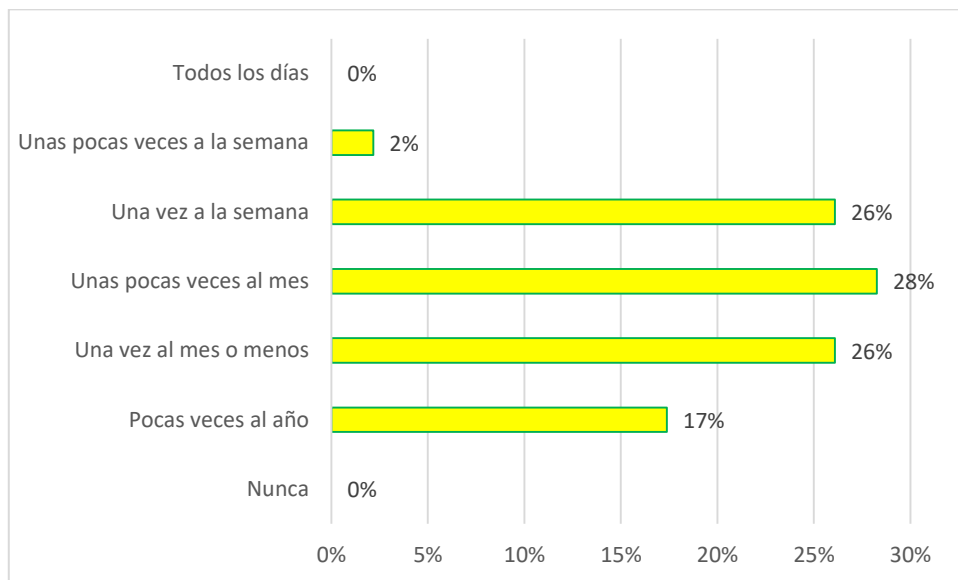
Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.



En la figura 3, se puede apreciar, ante indicador de sentir agotamiento emocional en el trabajo, un 30% del personal, manifiesta sentir unas pocas veces y otro 30% una vez al mes o menos, una de las características del síndrome de burnout es el desgaste o agotamiento, además que el precisar que dicho agotamiento se siente una y unas pocas veces al mes, es un indicador que avisara la presencia del síndrome.

Figura 4.

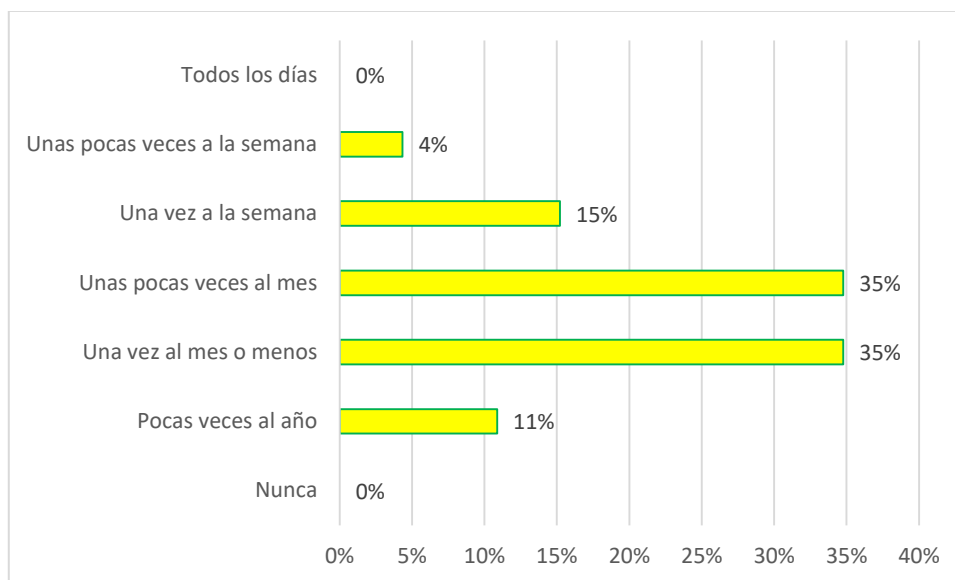
Me siento acabado al final de la jornada.



En la figura 4, se observa, ante la consulta de sentirse acabad al final de la jornada laboral, mayoritariamente un 28% del personal manifiesta sentirla unas pocas veces al mes, seguido por un 26% sentir una vez a la semana, al igual que una vez al mes o menos, es un grupo mayoritario que se siente acabado al final de su jornada laboral al menos una vez en el mes, avizorando también la incidencia del SB en el personal de la empresa IMPSE.

Figura 5.

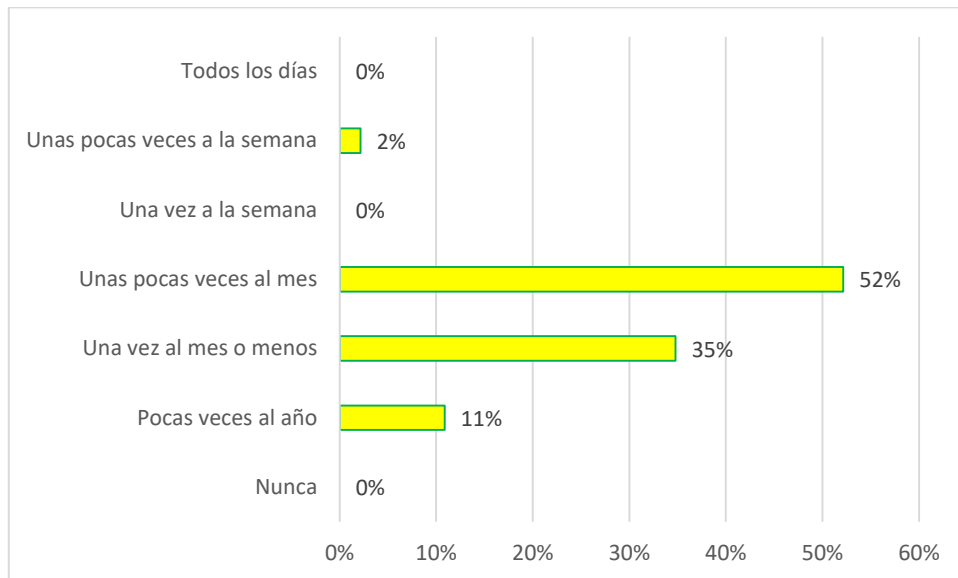
Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.



En la figura 5, ante la consulta al colaborador, respecto al sentir fatiga al levantarse por la mañana y tener que enfrentarse a otro día de trabajo, un 35% del personal, manifiesta que unas pocas veces al mes habrá sentido dicha fatiga, otro 35% también sintió fatiga por lo menos una vez al mes, la fatiga al día laboral, sin haberla aún sopesado, es un claro síntoma del síndrome de burnout, la pesadez en horas de la mañana, conlleva a la irresponsabilidad, a la falta de compromiso, y encaminada a presenciar despersonalización y posterior afección al profesionalismo.

Figura 6.

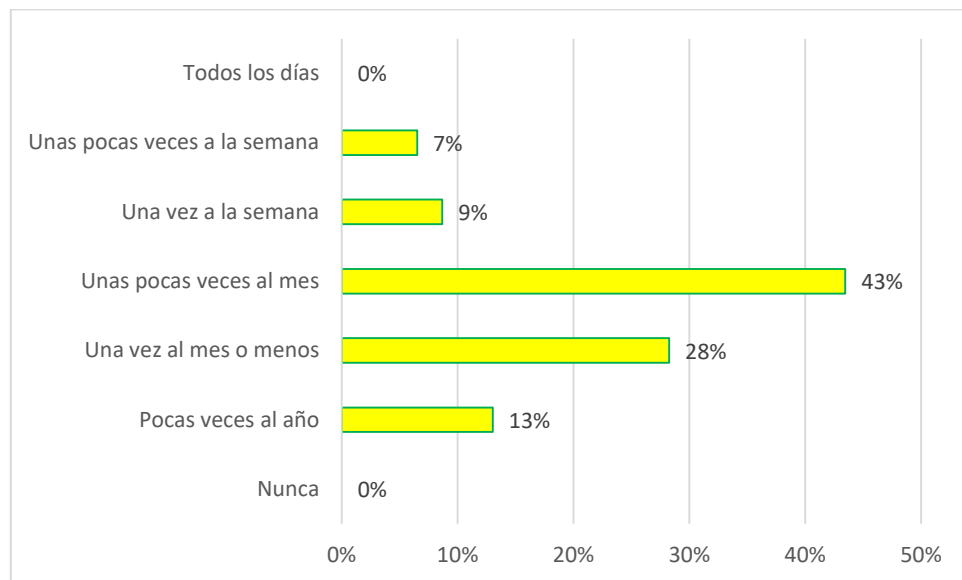
Trabajar todo el día es estresante para mí.



En la figura 6, se puede observar el indicador, que tiene que ver con el día estresante que resulta el día del trabajador, pues se observa que un 52% del personal se estresa unas pocas veces al mes en el trabajo, el sentir estrés en el trabajo tan solo por ejecutar sus funciones, si que es un indicador de padecimiento de síndrome de burnout, si bien el nivel no es alto, existe la posibilidad de que se agrave a una despersonalización o ineficacia profesional, es un alto porcentaje el que presenta esta condición.

Figura 7.

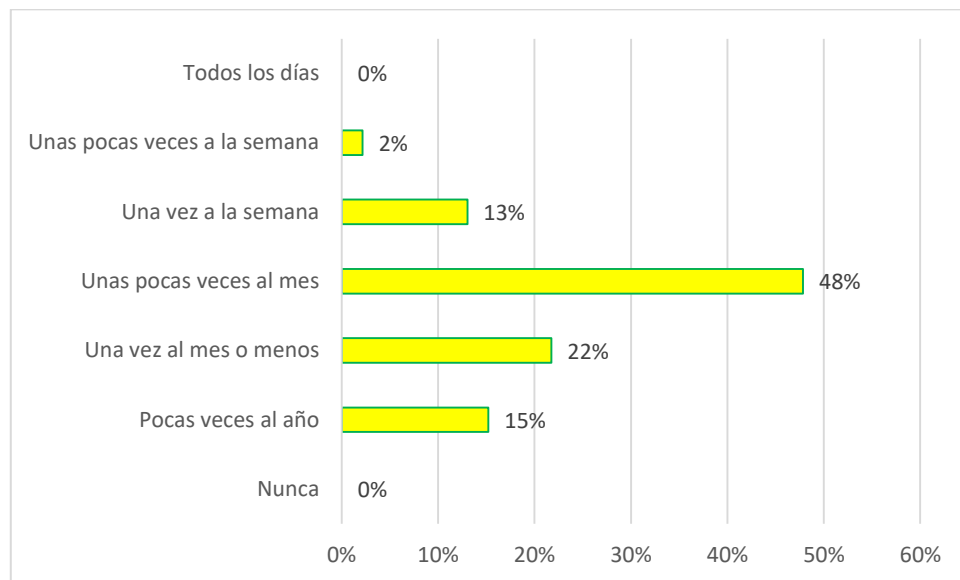
Me siento quemado por mi trabajo.



En la figura 7, se aprecia el indicador, respecto a sentirse quemado en el trabajo, pregunta directa, en la que 43% del personal considera unas pocas veces al mes presenciar dicho sentir, luego un 28% una vez al mes o menos, si bien este porcentaje represente un aliciente, la empresa requiere de estrategias que aminoren el sentimiento de estar quemado en el trabajo, quizás se ha sumado responsabilidades al personal, los cuales no cree poder desarrollar, es indispensable la existencia de un área de casa talentos, pueda enfatizar en metas organizacionales y canalizadas con las propias y/o personales.

Figura 8.

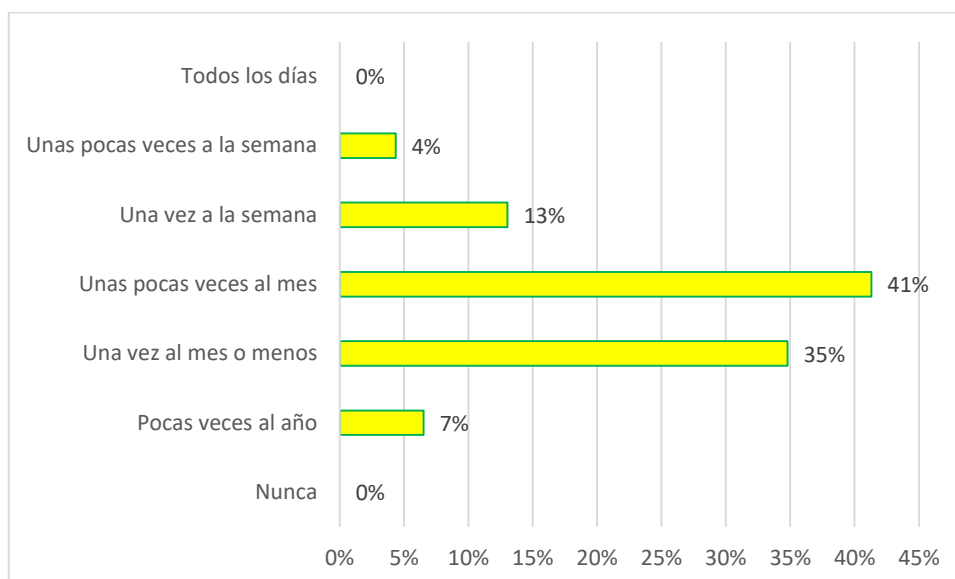
Me siento frustrado en mi trabajo.



En la figura 8, el sentimiento de frustración en el trabajo es un indicador directo, frente a la actitud que asume el trabajador ante las metas organizacionales y sus funciones desempeñadas, en dicho indicador se aprecia que mayoritariamente un 48% un poco más de la mitad del personal de planta considera que unas pocas veces al mes se siente frustrado, es revelador este indicador, pues la frustración conlleva al desapego y desamparo de la actividad asumida por el colaborador en la empresa, principiando la despersonalización como respuesta al sentir desamparo en el desarrollo de sus actividades laborales.

Figura 9.

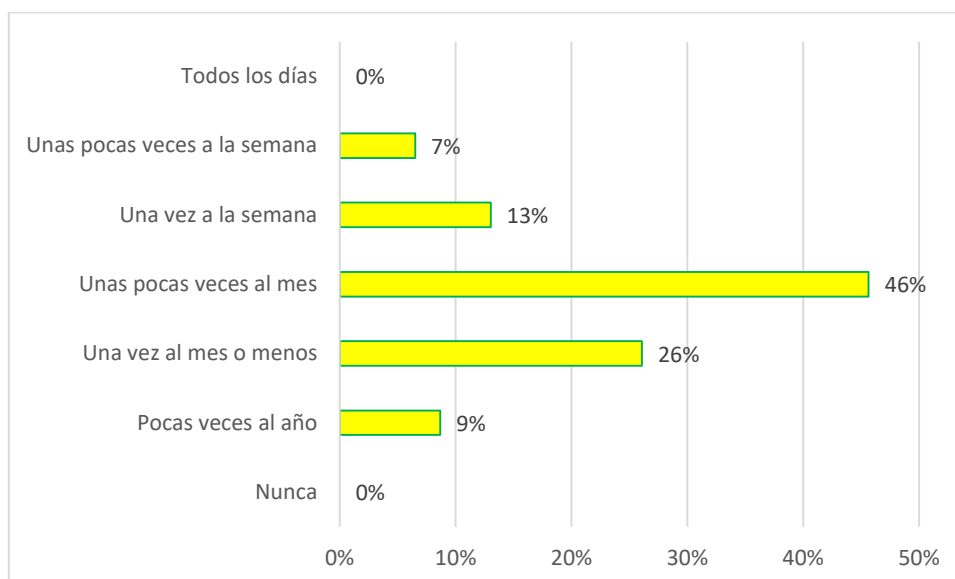
Creo que trabajo demasiado.



En la figura 9, se aprecia el sentir de trabajo en demasía, es un indicador directo, que revela actitud que asume el trabajador ante sus funciones desarrolladas en el trabajo, se puede apreciar que mayoritariamente un 41%, un poco menos de la mitad del personal manifiesta unas pocas veces al mes cree trabajar demasiado, es decir, que consideran que el trabajo es demasiado para sus funciones o roles, un 35% lo percibe una vez al mes o menos, son porcentajes considerables de colaboradores, que sienten arduas el trabajo desarrollado, resulta también un claro síntoma de la incidencia del síndrome de burnout.

Figura 10.

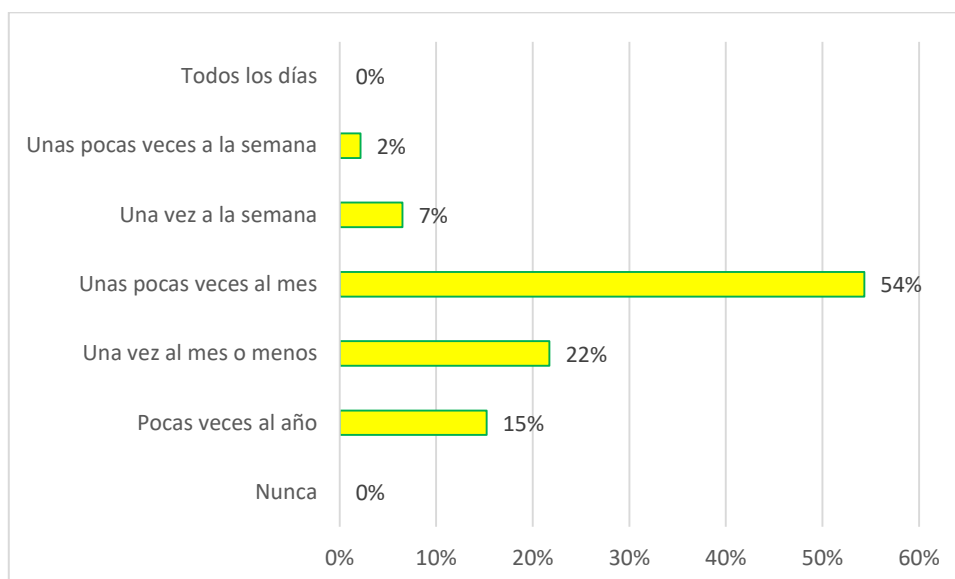
Trabajar para clientes exigentes me produce estrés.



En la figura 10, al preguntar por el estrés que provoca el contar con clientes exigentes, afecta de sobremanera al personal, pues se puede ver que el 46% del personal cree que unas pocas veces al mes se produce tal estrés, la empresa tiene una misión, en la que involucra satisfacción de sus clientes, el que cause estrés en el personal, se identifica un indicador más que realmente el síndrome de burnout está si bien iniciando, posiblemente causar mayores estragos en el personal de la empresa IMPSE.

Figura 11.

Me siento al límite de mis posibilidades.



En la figura 11, se puede apreciar el indicador concerniente al sentir al límite sus posibilidades, donde mayoritariamente el 54% del personal unas pocas veces al mes presiente limitación a sus posibilidades, mas de la mitad de los colaboradores muestran signos de padecer síndrome de burnout en la empresa, el desgaste emocional (DE) mostrado es medio, es este indicador el que está sumándose al problema de incidencia del SB, el percibir limitaciones a las posibilidades en el trabajo, conlleva a la perdida de emotividad laboral, el trabajar con desgano son actitudes que conllevan a la despersonalización.

4.2.2. Despersonalización en los colaboradores de IMPSE S.R.L.

Tabla 5.

Nivel de despersonalización en colaboradores de IMPSE S.R.L.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 30 | 65,22% |
| Medio | 16 | 34,78% |
| Alto | 0 | 0,00% |
| Total | 46 | 100,00% |

Fuente: Cuestionario MBI-GS, aplicado a los colaboradores.

En la tabla 4, se puede apreciar los niveles de despersonalización y/o cinismo registrado en los colaboradores de la empresa IMPSE S.R.L., datos que devienen la aplicación del cuestionario MBI-GS en el personal, donde mayoritariamente el 65,22% de ellos registran un nivel bajo de despersonalización en el trabajo, luego un 34,78% presenta un nivel medio, finalmente un aliciente es que ninguno del personal registra nivel alto.

Estos resultados revelan que aún etapas de despersonalización no están latentes, salvo en cierto porcentaje minoritario, de todas maneras, este nivel bajo hace pensar la existencia de síndrome de burnout en el personal de la empresa IMPSE, llamado por Simeon y Abugel (2006) como el cinismo en la persona, en la que se presenta un cuadro que afecta niveles neurológicos, a pesar de tener ciertos episodios, el agotamiento físico o emocional ante las actividades laborales,

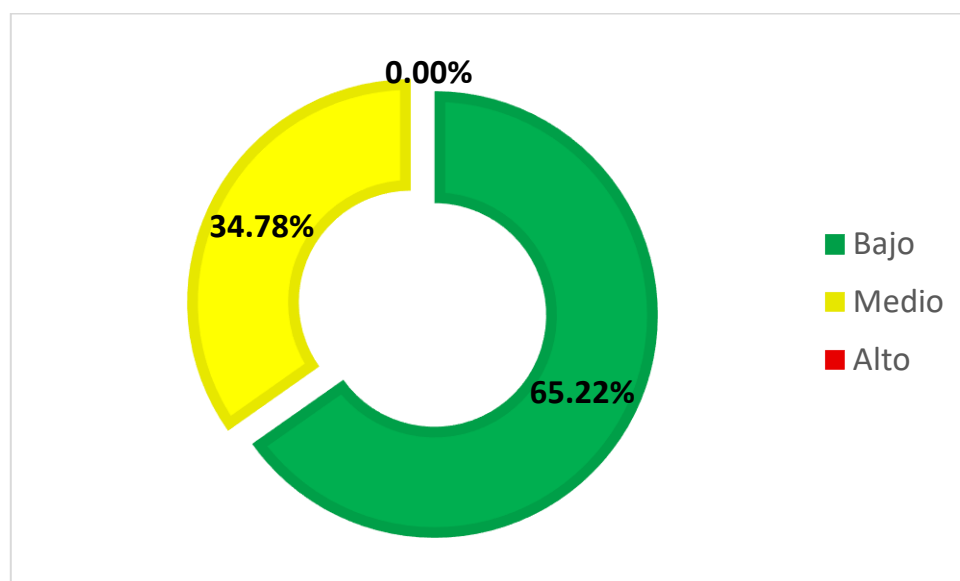
evidencian estrés o privación del sueño, que pasan de momentáneas a persistentes agravando la situación de cinismo ante el trabajo.

Ciertamente, en IMPSE el nivel bajo de despersonalización o cinismo, principia el problema del síndrome, afectando al individuo, en su conciencia ante las actividades laborales, al respecto Sierra (2009) refiere la alteración sufrida en la conciencia del yo, sentimientos de si mismo extraño y distante de sus compañeros y actividades laborales, es decir, como evadiendo acciones que debería llevar a cabo para afrontar los problemas latentes, alude a los problemas, postergando, posponiendo, evadiendo, dichas actitudes agravan la conciencia de si mismo y prolifera el síndrome de burnout.

Para Marsollier (2013) la etapa de despersonalización, solamente acrecientan sentimientos negativos para sus actividades laborales, toma distancia y se aleja emocionalmente de la realidad laboral.

Figura 12.

Nivel de despersonalización en colaboradores de IMPSE S.R.L.



En la figura 12, se aprecia mejor el aún leve problema latente de despersonalización, pues el sector mayoritario en color verde (65,22%) es la cantidad porcentual de colaboradores quienes al parecer padecen un bajo nivel de despersonalización, grupo mayoritario primando en la población de trabajadores de la empresa IMPSE, como también hay cierto porcentaje pequeño pero preocupante, el sector amarillo (34,78%) que reflejan proporción de trabajadores que padecen niveles medios de despersonalización, por lo que es necesario especificar los indicadores concernientes a esta dimensión.

Es un aliciente que el número de personas que puedan presentar despersonalización sea mínimo en IMPSE, pero eso no debe dejar de lado o tomar cartas en el asunto, puesto que si hay presencia de despersonalización así sea mínima, debe ser atendida, pus las actitudes de evadir situaciones laborales, no lleva a nada bueno, ni para el personal ni para la organización.

Tabla 6.

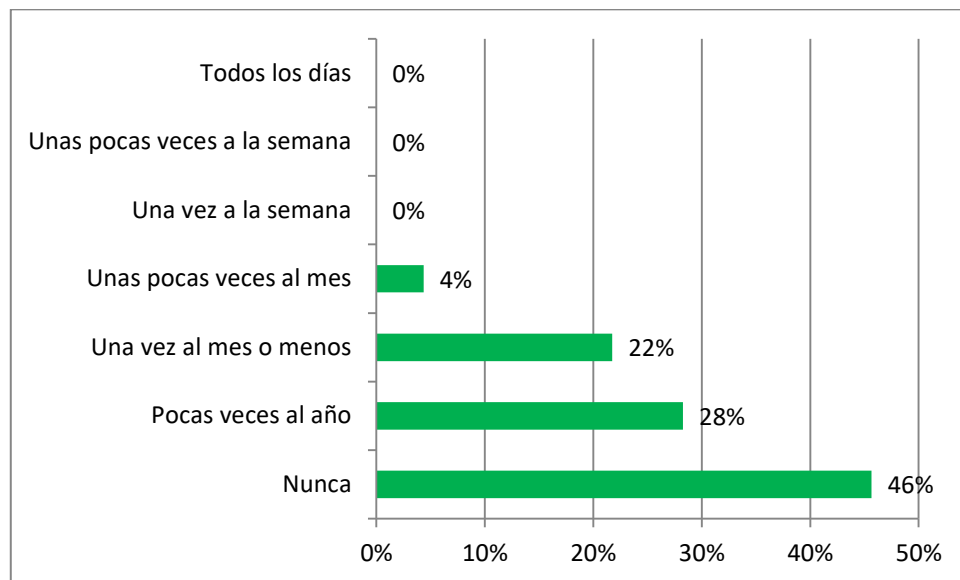
Despersonalización según indicadores en colaboradores de IMPSE S.R.L.

| ID. | INDICADORES | Nunca | | Pocas veces al año | | Una vez al mes o menos | | Unas pocas veces al mes | | Una vez a la semana | | Unas pocas veces a la semana | | Todos los días | |
|-----|--|-------|-----|--------------------|-----|------------------------|-----|-------------------------|-----|---------------------|----|------------------------------|----|----------------|----|
| | | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 8 | Desde que comencé mi labor, he ido perdiendo interés | 21 | 46% | 13 | 28% | 10 | 22% | 2 | 4% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 9 | He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo. | 24 | 52% | 9 | 20% | 6 | 13% | 7 | 15% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 13 | Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten. | 20 | 43% | 15 | 33% | 4 | 9% | 7 | 15% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 15 | No me preocupa realmente lo que ocurra con la organización | 26 | 57% | 6 | 13% | 8 | 17% | 6 | 13% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 16 | Me he vuelto más insensible con mis compañeros de trabajo. | 21 | 46% | 13 | 28% | 3 | 7% | 9 | 20% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

Fuente: Cuestionario MBI-GS, aplicado a los colaboradores.

Figura 13.

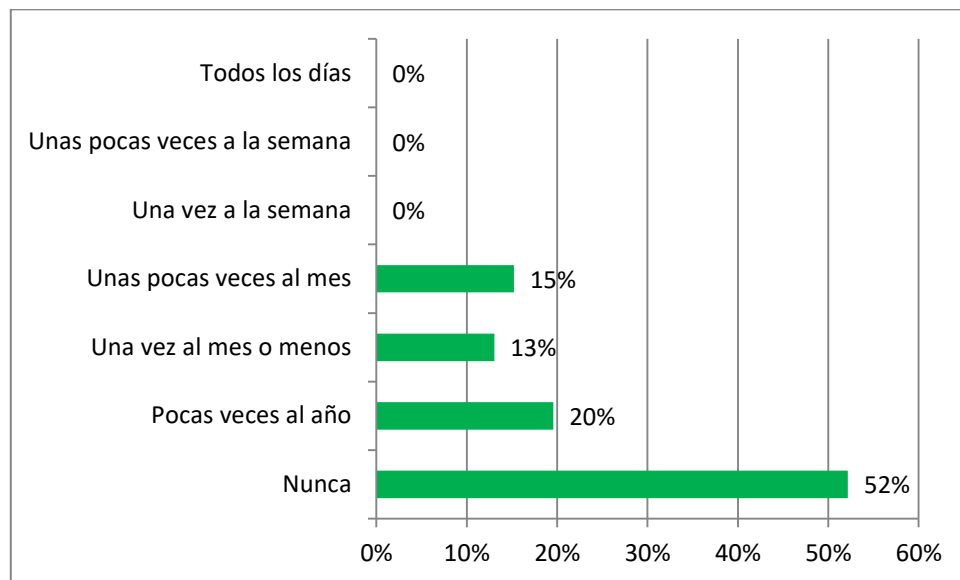
Desde que comencé mi labor, he ido perdiendo interés.



En la figura 13, ante la consulta de pérdida de interés por su labor, un grupo mayoritario (46%) manifiesta que nunca ha perdido el interés por su labor, desde el inicio de sus actividades, un 28% manifiesta que pocas veces al año a percibido ese desinterés por su labor, representando grupo mayoritario de colaboradores en el que no se ha perdido el interés en su labor diaria, prima en la población de trabajadores de la empresa IMPSE.

Figura 14.

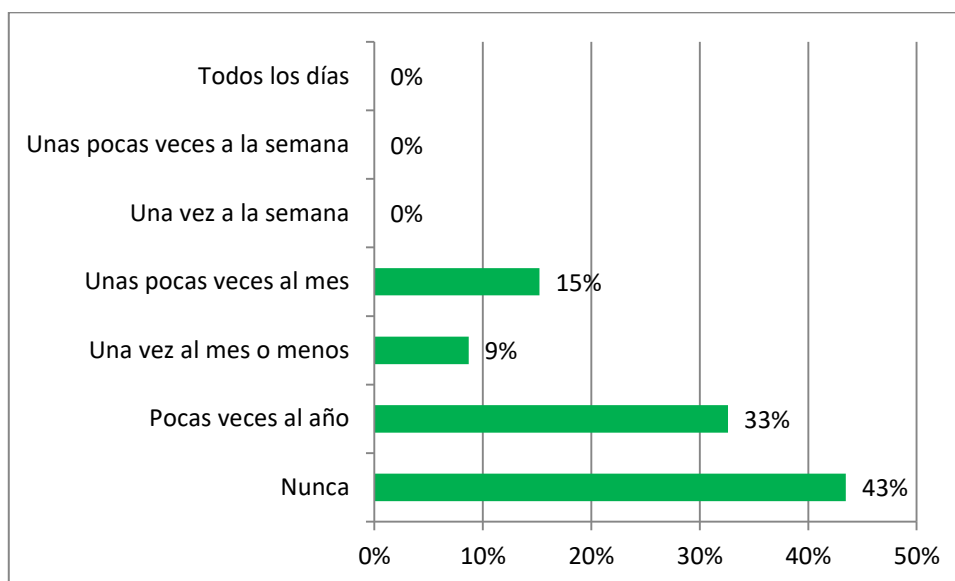
He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.



En la figura 14, se aprecia ante la consulta de pérdida de entusiasmo para con el trabajo, al cual, mayoritariamente el 52% de los colaboradores brindan su parecer que nunca han perdido el entusiasmo, es un grupo superior a la mitad, primando en la población de trabajadores un indicador positivo para la empresa, se ha registrado también, pequeños grupos proporcionales que manifiestan que pocas veces al año (20%) sienten pérdida de entusiasmo, un 13% una vez al mes o menos, indicadores que a pesar de ser ínfimos, reflejan la sospecha de la existencia del síndrome.

Figura 15.

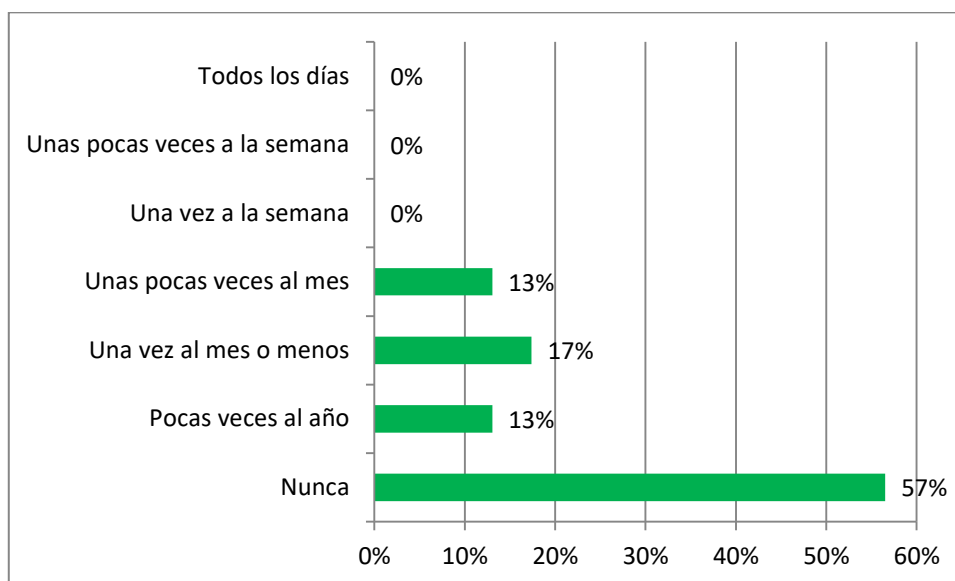
Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten.



En la figura 15, ante la consulta de sentir molestia y solo quiere dedicarse a su trabajo, ante dicha actitud el 43% manifiesta que nunca sintió dicho malestar, un 33% pocas veces al año, ambos grupos conforman la mayoría de la población, es un aliciente o indicador para la empresa, puesto que el confort laboral no solo es trabajar, desarrollar actividades propias y no relacionarse o comunicarse con su entorno, por el contrario para una empresa, la empatía, compañerismo y responsabilidad son importantes para el buen clima organizacional, estos resultados avizoran, la existencia del síndrome de burnout, por lo que necesariamente, se tendrá que recomendar redimir cierta presencia.

Figura 16.

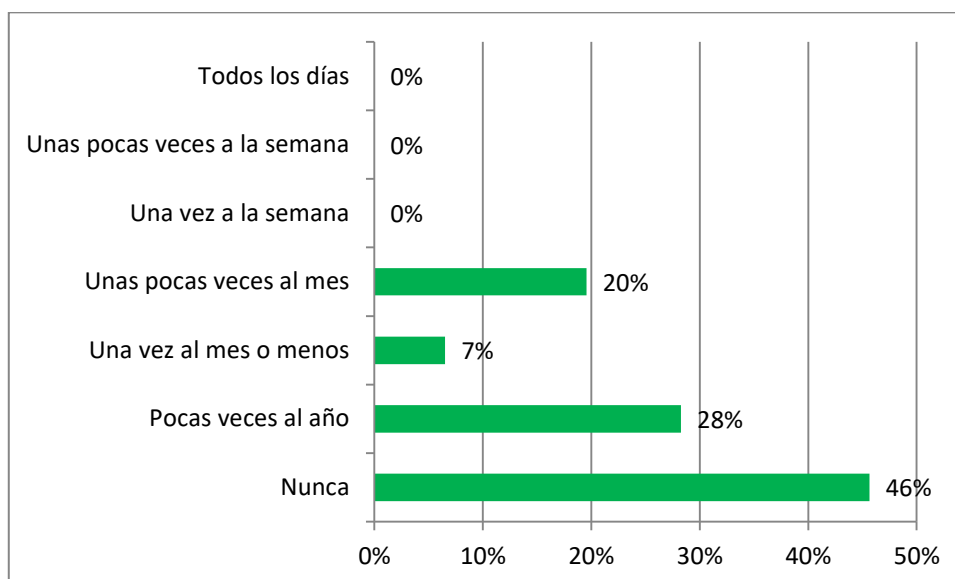
No me preocupa realmente lo que ocurra con la organización.



En la figura 16, ante la pregunta respecto al compromiso e identificación para con la empresa, al preguntárseles si no le preocupa lo que ocurra con la organización, el 57% pone de manifiesto que nunca, es un indicador positivo también para la empresa, pues, prima en la mayoría de los colaboradores que si se preocupa por lo que le ocurra a la institución, sintiéndose comprometido e identificado de esa manera con su organización, es muy importante no solo para la empresa sino, también para el trabajador sentir compromiso, sentirse en confort al laborar y desarrollar sus actividades en el centro laboral, cierto grupo ínfimo 17% que aduce no preocuparles lo que pase por la empresa al menos una vez al mes, sentir que incide en la presencia baja de despersonalización, al cual requiere de acudir y no acreciente niveles.

Figura 17.

Me he vuelto más insensible con mis compañeros de trabajo.



En la figura 17, ante la insensibilidad del trabajador por su compañeros de trabajo, positivamente para la empresa, el 46% manifestó que nunca se ha vuelto insensible con sus compañeros de trabajo, indicador que es bueno para las relaciones y/o clima organizacional, mantener un buen clima es beneficioso no solo para la empresa, sino para el mismo colaborar que se siente augusto en su labor, su ámbito, el compañerismo, amistad más cercana con algunos de sus compañeros de trabajo, es la mejor manera de sopesar o recuperar quizás la existencia de síndrome de burnout, el cual si denota su presencia en niveles bajos de despersonalización, como el 28% de colaboradores que manifiestan, haberse vuelto más insensible con sus compañeros.

4.2.3. Eficacia profesional en los trabajadores de IMPSE S.R.L.

Tabla 7.

Nivel de eficacia profesional en colaboradores de IMPSE S.R.L.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 6 | 13,04% |
| Medio | 30 | 65,22% |
| Alto | 10 | 21,74% |
| Total | 46 | 100,00% |

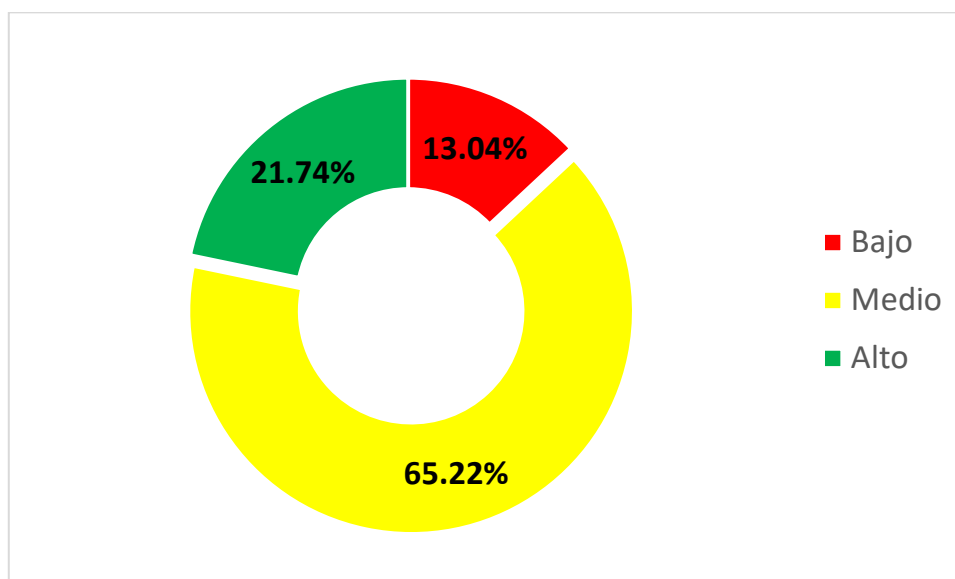
Fuente: Cuestionario MBI-GS, aplicado a los colaboradores.

En la tabla 6, se puede apreciar los niveles de eficacia profesional registrado en los colaboradores de la empresa IMPSE S.R.L., datos recopilados gracias al cuestionario MBI-GS aplicado en al personal, donde, mayoritariamente el 65,22% de ellos registran un nivel medio de eficacia, luego un 21,74% presenta un nivel alto, finalmente un 13,04% un nivel bajo.

Según Maslow, el síndrome se ampara en el proceso de mal afrontamiento al estrés, que inicia en una etapa de desgaste emocional, deviniendo despersonalización y finalmente deterioro de la eficacia profesional, es en esta etapa, que podría decirse la más agravada en el SB, así que, los resultados obtenidos revelan la existencia de la perdida de eficacia profesional, puesto que la mayoría registra un nivel medio, siendo indicio a la latencia del síndrome de burnout.

Figura 18.

Nivel de eficacia profesional en colaboradores de IMPSE S.R.L.



En la figura 18, se puede identificar mejor el problema que tiene que ver con la eficacia profesional, pues el sector mayoritario en color amarillo (65,22%) es la cantidad porcentual de colaboradores quienes registran padecer un nivel medio de eficacia profesional, grupo mayoritario primando en la población de trabajadores de la empresa IMPSE, un grupo minoritario identificado con el sector verde (21,74%) que reflejan la cantidad de colaboradores que padecen niveles altos de eficacia profesional, siendo necesario especificar los indicadores concernientes a esta dimensión.

Tabla 8.

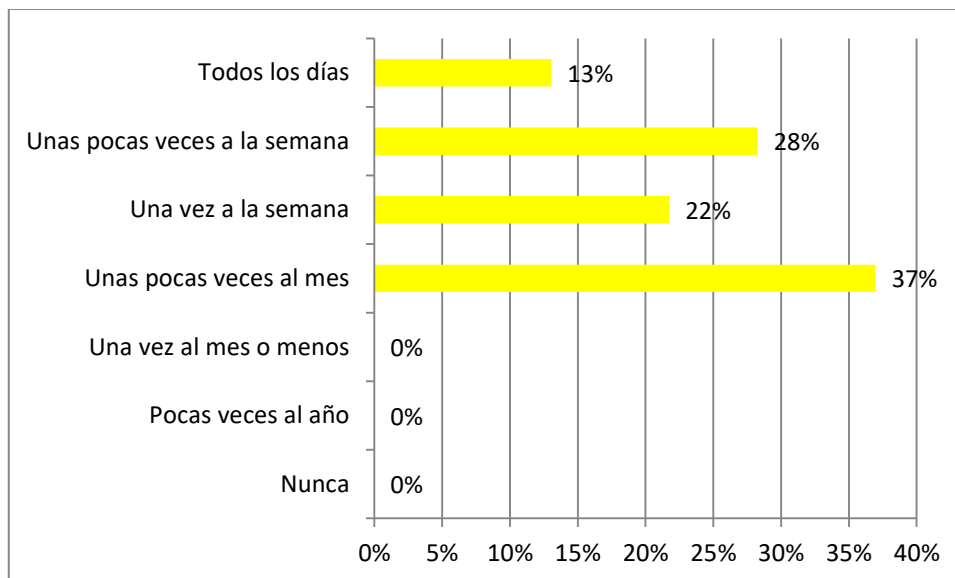
Eficacia profesional según indicadores en colaboradores de IMPSE S.R.L.

| ID. | INDICADORES | Nunca | | Pocas veces al año | | Una vez al mes o menos | | Unas pocas veces al mes | | Una vez a la semana | | Unas pocas veces a la semana | | Todos los días | |
|-----|--|-------|----|--------------------|----|------------------------|----|-------------------------|-----|---------------------|-----|------------------------------|-----|----------------|-----|
| | | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | F | % |
| 5 | Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en el trabajo | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 17 | 37% | 10 | 22% | 13 | 28% | 6 | 13% |
| 7 | Siento que contribuyo eficazmente a las actividades de mi organización | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 14 | 30% | 6 | 13% | 5 | 11% | 21 | 46% |
| 10 | A mi parecer, soy muy bueno haciendo mi trabajo. | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 15 | 33% | 3 | 7% | 10 | 22% | 18 | 39% |
| 11 | Me siento realizado cuando llevo a cabo algo de mi trabajo. | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 11 | 24% | 7 | 15% | 7 | 15% | 21 | 46% |
| 12 | He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 12 | 26% | 2 | 4% | 9 | 20% | 23 | 50% |
| 14 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en el trabajo. | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 20 | 43% | 7 | 15% | 2 | 4% | 17 | 37% |
| 21 | Trato los problemas emocionalmente con mucha calma | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 15 | 33% | 5 | 11% | 9 | 20% | 17 | 37% |
| 22 | Con mi trabajo influyo positivamente la vida de mis compañeros. | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 13 | 28% | 7 | 15% | 11 | 24% | 15 | 33% |

Fuente: Cuestionario MBI-GS, aplicado a los colaboradores.

Figura 19.

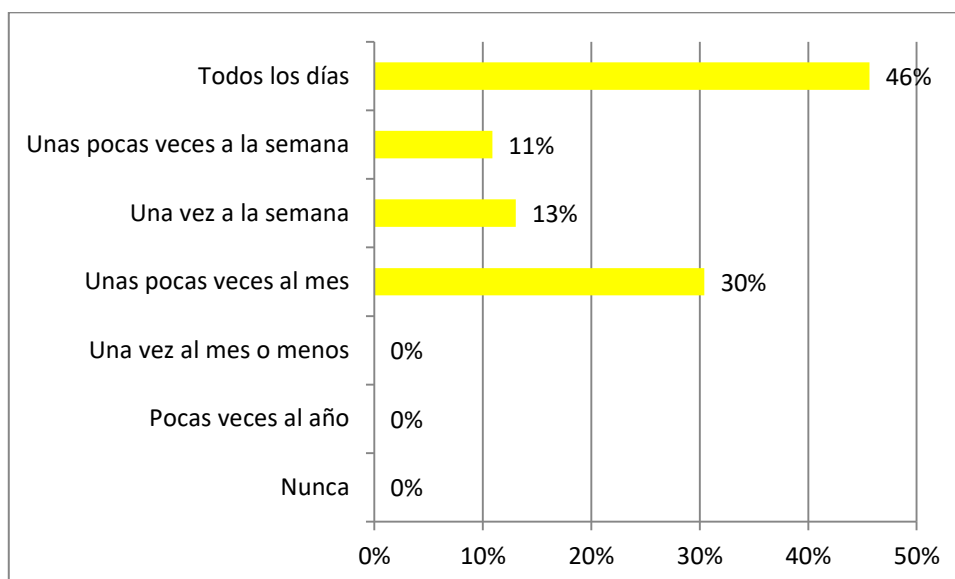
Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en el trabajo.



En la figura 19, ante la capacidad de resolver eficazmente los problemas que puedan surgir en el trabajo, la mayoría de los colaboradores (37%) manifestaron que una pocas veces al mes sienten la capacidad de resolver problemas, luego un 28% manifiesta que unas pocas veces a la semana, este indicador es muy relevante, pues el acontecer de sus funciones del personal asumidas en la empresa, desarrolla actividades que tienen un proceso establecido, protocolos y también acciones preventivas que deben ser aplicadas sin descuidarlas, para no incurrir en accidentes laborales y también que no faltan problemas, que deben ser resueltas en su momento, revelándose así la eficacia profesional del personal, que para el caso de la presente, se muestran niveles medios de eficacia, los que deben mantenerse y mejorarse.

Figura 20.

Siento que contribuyo eficazmente a las actividades de mi organización.

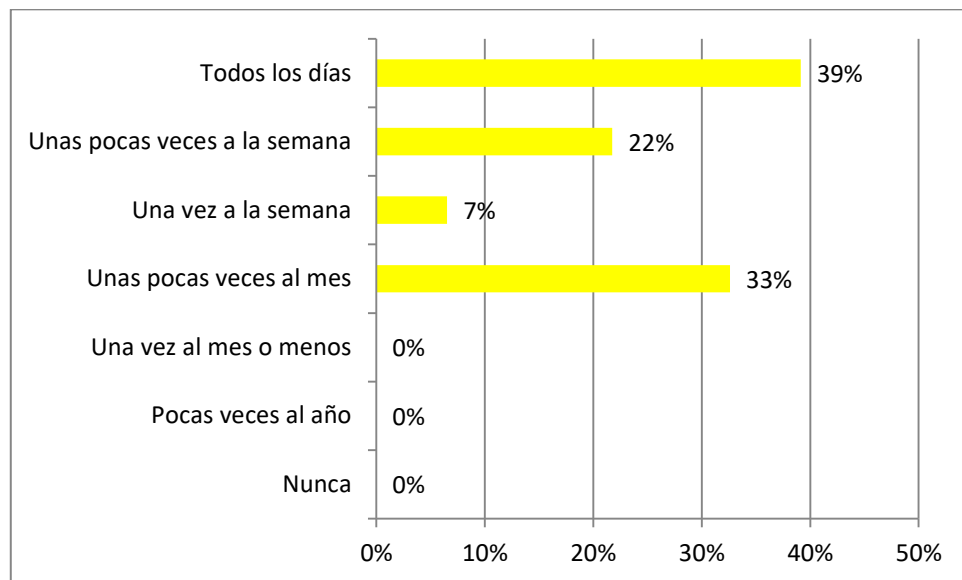


En la figura 20, se aprecia la contribución eficaz del colaborador ante las actividades de su organización, donde el 46% considera que todos los días contribuye a las actividades de la organización, un 30% unas pocas veces al mes, es un aliciente para la empresa, pues no hay personal que crea que nunca contribuye, al sentirse de utilidad el personal, es un indicador positivo para la empresa, a pesar de registrarse niveles medios de eficacia profesional, siempre es necesario, fortalecer las capacidades, motivar y mejorar el sentimiento propio y orgulloso de laborar en una institución que brinda servicios competitivos.

Que los logros obtenidos por la empresa, se sientan como un logro personal, con actitudes así se muestra también la eficacia profesional de cada uno de los colaboradores.

Figura 21.

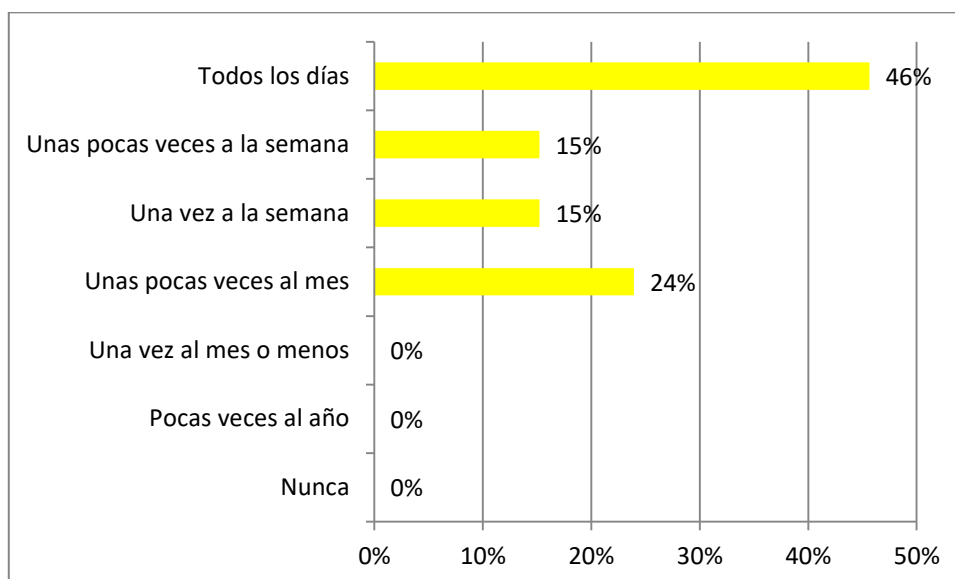
A mi parecer, soy muy bueno haciendo mi trabajo.



En la figura 21, ante la afirmación de ser muy bueno realizando sus actividades laborales, la mayoría de los colaboradores (39%) manifiesta que todos los días es muy bueno haciendo su trabajo, un 33% unas pocas veces al mes, y un 22% unas pocas veces a la semana, ante dichos resultados, avizora la realidad de existir días buenos y días malos, la eficacia profesional en tal sentido, se muestra en un nivel medio, la existencia de síndrome de burnout está latente, por lo que es necesario fortalecer las capacidades de los colaboradores y fortalecer su seguridad y/o eficacia en el trabajo.

Figura 22.

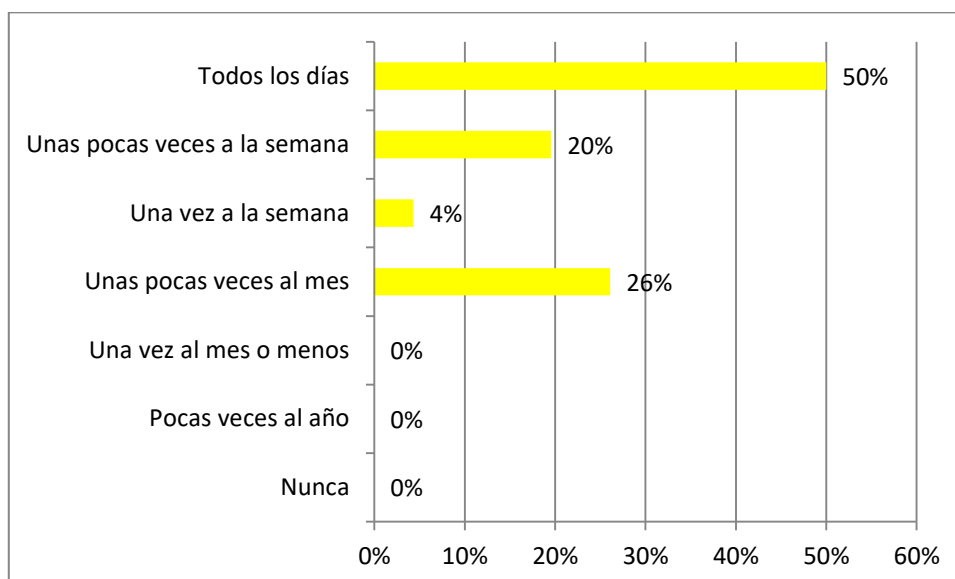
Me siento realizado cuando llevo a cabo algo de mi trabajo.



En la figura 22, se plantea la afirmación de realización en el trabajo como muestra de eficiencia profesional, al registrarse un nivel medio de eficacia por el colaborador de IMPSE S.R.L. el cual parece ser avalado por tan solo el 46% de colaboradores que, considera sentirse realizado cuando lleva a cabo su trabajo, un 24% unas pocas veces al mes, 15% unas pocas veces a la semana al igual que una vez a la semana, es este nivel medio, que delata la existencia del SB, pues como no sentirse a conformidad con la labor que uno mismo desempeña, es este un indicador que revela la necesidad de fortalecer el compromiso, las capacidades del personal y motivar al personal, para dejar atrás niveles graves del síndrome de burnout.

Figura 23.

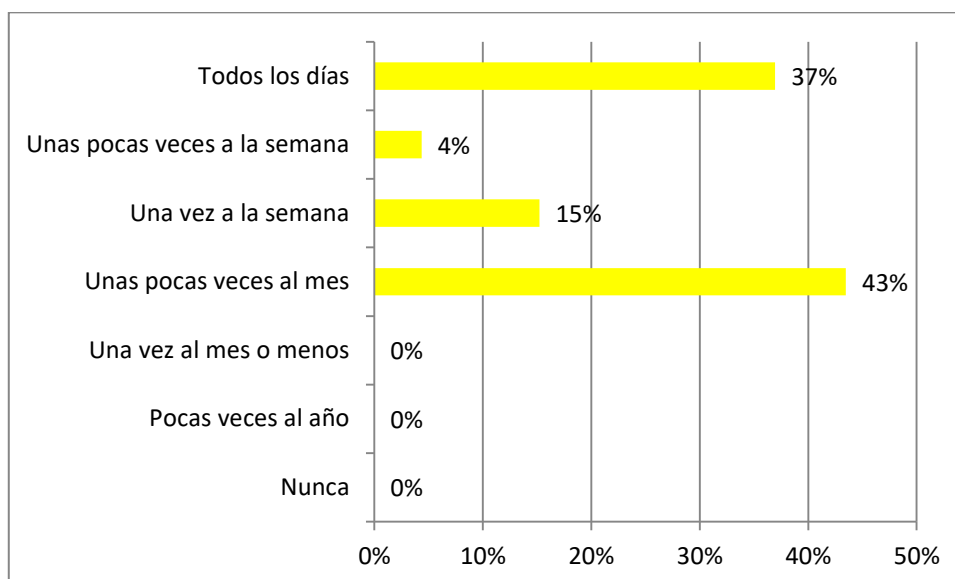
He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.



En la figura 23, el sentir de haber colaborado y haber realizado, muchas cosas importantes para el trabajo, donde la mitad del personal (50%) inciden en que todos los días se realiza muchas cosas que valen la pena en su trabajo, un 26% manifiesta que unas pocas veces al mes y un 20% unas pocas veces a la semana, resultados que revelan la necesidad de fortalecer la institucionalidad, para con la empresa y satisfacción de uno mismo, quien crea que no aporta ello, es señal que asiste al trabajo por obligación y no vocación de servicio, al registrarse niveles medios de eficacia profesional, este indicador anuncia que se debe trabajar en ello, a fin de satisfacer la necesidad de trabajar, apoyar y crecer profesionalmente.

Figura 24.

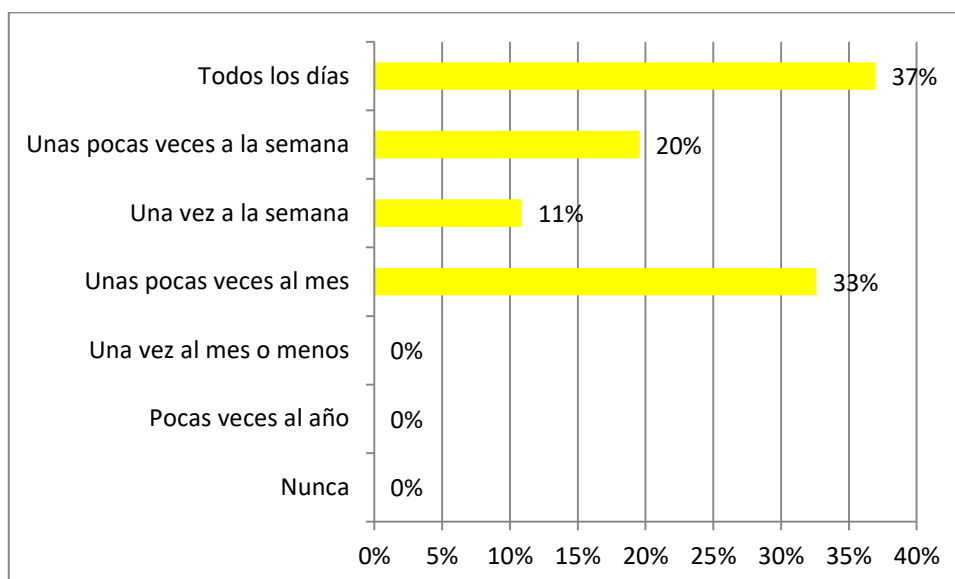
Creo que consigo muchas cosas valiosas en el trabajo.



En la figura 24, se aprecia la seguridad de encontrar cosas valiosas en el trabajo, donde el 43% de los colaboradores manifiestan que, unas pocas veces al mes, solamente un 37% considera que todos los días, este indicador también avala los niveles medios de eficacia profesional mostrada por los colaboradores, pues no es ha plenitud, el sentir que en el trabajo se encuentra algo valioso, como la seguridad, estabilidad, no solo económica, sino emocional, el sentir que el trabajo dignifica a la persona. Es muy importante para la organización el adquirir confianza, seguridad, estabilidad en el personal, el compromiso día a día debe regenerarse, porque los tiempos cambian, la competitividad es cada vez más fuerte, ante la innovación tecnológica y los cambios sociales y económicos, se debe pensar en que el personal no debe quedarse estancado, también debe renovarse e innovarse.

Figura 25.

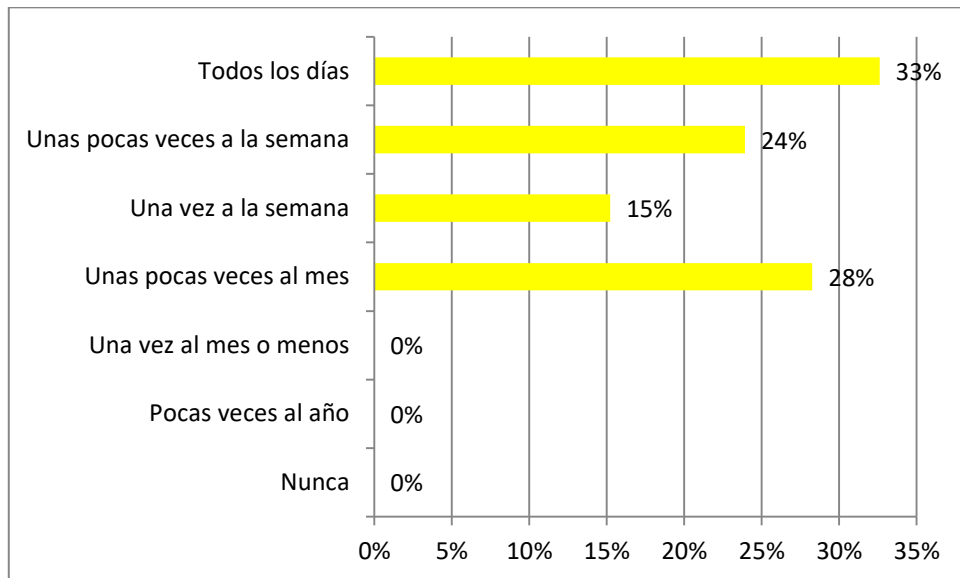
Trato los problemas emocionalmente con mucha calma.



En la figura 25, respecto a la resolución de problemas, el mantener la calma emocional para tratarlo en el centro laboral, el 37% manifestó que todos los días mantiene esa calma emocional, para tratar los problemas que se presente, luego un 33% manifiesta que unas pocas veces al mes, ambos grupos denotan la mayoría del personal, que muestran niveles medios de eficacia profesional, delatan también la presencia del síndrome, el desgaste emocional esta latente, es importante que el trabajador mantenga la calma siempre, para poder solucionar problemas que tengan que ver con sus actividades diarias, el mantenerse emocionalmente saludable hace actuar coherentemente ante los problemas que se presenten en su labor, calma que acrecienta la eficacia profesional.

Figura 26.

Con mi trabajo influyo positivamente la vida de mis compañeros.



En la figura 26, se aprecia la respuesta del personal ante la afirmación de influir positivamente con su trabajo la vida de sus compañeros, donde, el 33% manifiesta que todos los días, un 28% unas pocas veces al mes y un 24% unas pocas veces a la semana, en cualquier organización muy a parte de las relaciones laborales, se generan lazos de amistad, compañerismo, de confianza, las que definitivamente influyen en la vida de sus compañeros, el sentir acogida, hace placentera su labor, sentir apoyo cuando se requiera, es importante para mantenerse emocionalmente contento en el trabajo y volcar su eficacia profesional a límites.

CAPÍTULO V. SUGERENCIAS

Ante los resultados obtenidos surgen unas sugerencias ante la presencia del síndrome en la empresa IMPSE S.R.L.

5.1. Fundamento

Declaraciones de la OIT, al abordar los principios y derechos fundamentales en el trabajo, desde la perspectiva del derecho a la salud ocupacional, debiéndose promocionar el derecho a goce al grado máximo de salud que se pueda lograr en el ambiente laboral. en los últimos años, han aparecido enfermedades profesionales, que devienen del estrés, debido a la escasa capacidad de regular adecuadamente el desequilibrio emocional ocasionado por eventos negativos sucedidos en el ambiente laboral, en respuesta el personal en su intento de dominar el evento desfavorable, no siempre lo consigue, dando lugar al síndrome de burnout en diferentes grados, la alternativa directa es en el afrontamiento eficaz del estrés laboral.

Bajo el estudio realizado, se ha cerciorado del problema latente en la empresa IMPSE, existe un nivel de desgaste emocional medio (69,57%) en la mayoría del personal de planta (46), sugiriéndose llevar a cabo un plan de intervención para reducir y no agravar niveles altos de SB.

A causa también del desgaste emocional latente en el personal, se ha registrado niveles medios de eficacia profesional, por lo que, hace necesario también potenciarlas.

5.2. Objetivos

- Reducir el desgaste emocional hallado en el personal de la empresa IMPSE S.R.L.
- Potenciar el nivel de eficacia profesional del personal de la empresa IMPSE S.R.L.

5.3. Características

| Taller | Temas "Título" | Métodos | Técnicas | Recursos | Responsable |
|--------|---|---|-------------------------------|---|-------------------|
| I | Información Síndrome de Burnout | Capacitación | Plenario, lluvia de ideas. | PC, proyector, pizarra, separatas. | Coach Psicológico |
| II | Afrontamiento a factores estresantes, ambientales y sociales. | Observación Activo participativo | Cognitivas, conductuales | PC, proyector, papelotes, plumones. | Coach Psicológico |
| III | Entrenamiento de técnicas de relajación y ejercicio físico. | Práctico: Sesiones de ejercicios relajación y deportivos. | Prácticas ejecutadas. | Espacio propicio. | Coach Psicológico |
| IV | Técnicas alternativas. | Capacitación | Videos, tutoriales, práctica. | PC, proyector, plumones, folder, lapiceros. | Coach Psicológico |

5.4. Beneficiarios

Los beneficiarios directos son los colaboradores de la empresa IMPSE S.R.L.

5.5. Cronograma

| | | Año 2023 | | | |
|--------|---|----------|-------|-------|-------|
| Taller | Temas "Título" | 1 mes | 2 mes | 3 mes | 4 mes |
| I | Información Síndrome de Burnout | X | | | |
| II | Afrontamiento a factores estresantes, ambientales y sociales. | X | | | |
| III | Entrenamiento de técnicas de relajación y ejercicio físico. | | X | X | X |
| IV | Técnicas alternativas. | | | | X |

CONCLUSIONES

Primera.-

El síndrome de Burnout esta latente en la empresa IMPSE S.R.L. en Arequipa, los evidentes niveles medios de desgaste emocional, baja despersonalización y nivel medio de eficiencia profesional, indican su existencia, si los indicios al inicio de la investigación eran su existencia, queda ahora confirmada, si existe la presente del síndrome de burnout a niveles medios en sus colaboradores.

Segunda.-

Específicamente, concerniente al nivel de desgaste emocional en los colaboradores de la empresa IMPSE S.R.L., se ha registrado que, en el 69.56% del personal muestran un nivel medio de desgaste emocional, cuyas características prevalentes en el personal sienten estrés al trabajar todo el día (52%), el sentirse quemado (43%), frustración en el trabajo (48%), la exigencia laboral estrés (46%), considera demasiado trabajo (41%) y consideran que llegaron al límite de sus posibilidades laborales (54%).

Tercera.-

Respecto al nivel de despersonalización, el hallado en el personal de la empresa IMPSE, se halló en 65,22% un nivel bajo de despersonalización y/o cinismo, cuyas características positivas para la organización, nunca muestran pérdida de interés en el trabajo (46%), así mismo nunca pierden el entusiasmo (52%), nunca se muestran con actitudes de no apoyar o colaborar con su compañero (43%), el no sentirse

preocupado por la organización (75% nunca) y la pérdida de sensibilidad con sus compañeros de trabajo y jefes superiores (46% nunca).

Cuarta.-

Respecto al nivel de eficacia profesional se halló un reconfortante 65,22% nivel medio en los trabajadores de la empresa, cuyas características preponderantes en el personal es que resuelven eficazmente problemas (37%), contribuye eficazmente en las actividades laborales (46%), se considera muy bueno realizando su trabajo (39%), se siente realizado personal y profesionalmente (46%), en la organización realizan muchas cosas que valen la pena (50%), consiguen cosas valiosas (43%) mantiene la calma emocional ante problemas (37%), en su actuar influencia la vida de sus compañeros (33%).

RECOMENDACIONES

Primera.-

En base al nivel medio de desgaste emocional encontrado en el personal colaborador de la empresa, se debe emprender acciones para desarrollar las condiciones apropiadas y justas a fin de erradicar el síndrome de burnout latente, ciertamente son niveles medios de desgaste, pero brindar un ambiente de trabajo relajado y armonioso impulsará su compromiso y sentimiento de pertenencia a la organización y no esperar a llegar a niveles donde el cinismo se manifieste en la mayoría del personal.

Segunda.-

Una causal registrada y evidente es el estrés, por lo que se recomendaría realizar estudios que identifiquen los factores predisponentes de estrés laboral en la empresa, a fin de prevenir y fortalecer el afrontamiento ante problemas relacionadas en las actividades laborales.

Tercera.-

Si bien se ha registrado un nivel medio de eficacia profesional, la empresa debe preparar un plan estratégico que fortalezca la eficacia profesional en su personal, reducir de tal modo el síndrome y mantener competitiva la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Alba, M. (2021). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Menorca durante periodo pandemia Covid-19, Lima, 2021*. Tesis Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome de burnout en las empresas*. Tercer Congreso de escuelas de Psicología. Universidad de Anahuac, Mérida. México.
- Aristi, A. y Collantes, L. (2022). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor fabricaciones S.A.C.*. Tesis Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú.
- Borda, M., Navarro E., Aun E., et. Al. (2007). *Síndrome de burnout en estudiantes de internado del Hospital Universidad del Norte*. Salud Uninorte Barranquilla (23)1: Colombia; 43-51.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. La Pirámide. Madrid, España.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Pirámide. Madrid, España.
- Castel, A. (2021). *El burnout del profesional: ¿Cómo evolucionará en tiempos de crisis?*. Revista de la sociedad Española del dolor. RESED 28(1). Madrid, España.
- Danhof, M., Van Veen, T. & Zitman, F. (2011). *Biomarkers in burnout: A systematic review*. Journal of Psychosomatic Research, 70, 505–524.
- De Souza, D., et al. (2009). *Prevalência da síndrome de burnout em trabalhadores de enfermagem de um hospital de grande porte da Região Sul do Brasil*. Cad Saúde Pública 25(7): 1559-68.

- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Gil, P. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. *Anales de Psicología*, 15, 261-268.
- Gil, P. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. *Anales de Psicología*, 15, 261-268.
- Gil, P. y Marucco, M. (2008). *Prevalencia del "síndrome de quemarse por el trabajo" (burnout) en pediatras de hospitales generales*. *Rev Saúde Pública* (42)3: Colombia; 450-6.
- Gil-Monte, P. (2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*.
- Gil-Monte, et al., (2005). *Jornada. El síndrome de quemarse por el trabajo en servicios sociales*. Diputación de Valencia. Universitat de Valencia.
- Golembiewski, R., Munzenrider, R. y Stevenson, J. (1984). *Physical symptoms and burnout phases. Segunda conferencia anual sobre política y Desarrollo organizacional*. Universidad de Lousville. Lousville, EE.UU.
- Gomero, R., Palomino, J., Ruiz, F. y Llap, C. (2005). *El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation: Estudio Piloto*. (Tesis). Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua, Perú.
- Goyes, et al., (2021). *Desgaste emocional de docentes universitarios en entornos virtuales de formación en periodo de contingencia sanitaria*. *Conrado* 17(81). Universidad Autónoma de los Andes. Ecuador.

- Grau, J. (2002). *Estrés, salud y enfermedad. ENSAP, Guía de estudio y bibliografía básica (7)*. Maestría en psicología de la salud. La Habana, Cuba; pp. 123-141.
- Guerrero, E. y Castro, V. (2001). *Síndrome de burnout y afrontamiento del estrés en el profesorado*. Universidad de Extremadura. Servicio de publicaciones de la Universidad de Extremadura.
- Hombrados, M. (1997). *Estrés y Salud*. Promolibro, Valencia, España.
- Leiter, M. y MASLACH, C. (1988): *The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment*. Journal of Occupational Behavior 9. pp. 297-308.
- Liu, E y Roloff, M. (2015). *Exhausting silence: Emotional costs of withholding complaints*. Negotiation and conflict management Research 8(1). pp 25-40.
- Llorens, S., García, M. y Salanova, M. (2005). *Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: estudio longitudinal en profesores d secundaria*. Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones. 21(1). España; pp.55-70
- Lopez, A. y Murray, C. (1998). *The global burden of disease, 1990-2020*. Nat Med. (4)11: 1241-3.
- Lovo, J. (2021). *Síndrome de burnout: un problema moderno*. Revista entorno. Universidad Tecnológica de El Salvador (70). El Salvador; pp 110-120.
- Maguiña, C. y Galán, E. (2011). *Health situation in Peru: the pending agenda*. Rev Peru Med Exp Salud Pública (28)3:569-70.
- Manassero, M., Vázquez, A., Ferrer, M., Fornés, J. y Fernández, M. (1994). *Burnout en profesores: impacto sobre la calidad de la educación, la salud y consecuencias para el desarrollo profesional. Memoria final de investigación*. Madrid. MEC-CIDE.

- Martínez, A. (2010). *El síndrome de burnout evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia (112). Universidad Complutense de Madrid, España: pp.42-80.
- Marsollier, R. (2013). *La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral*. Revista psicología CONICET 17(7). Argentina.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Burnout*. Ciencia & Trabajo, 32, 37- 43.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1982). *Burnout in health professions: A social psychological analysis, Social psychology of health and illness*. Hillsdale, NJ.
- Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California, USA: Palo Alto.
- Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California, Palo alto: EE.UU.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). *Job burnout. Annual Review Of psychology* 52. pp. 397-422.
- Matteson, M. e Ivancevich, J. (1987). *Controlling Work Stress: Effective resource and Management Strategies*. San Francisco, CA: Jossey- Bass.
- Mena, P., Paucarima, D. y Vaca, G. (2022). *Síndrome de burnout en docentes de la facultad de ciencias médicas UNIANDES*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato, Ecuador.
- Mingote, J. (1998). *Síndrome Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional*. Formación médica continuada. 5 (8), pp. 493.
- MINTRABAJO (2016). *Síndrome de agotamiento laboral Burnout. Protocolo de prevención y actuación*. Pontificia Universidad Javeriana. Ministerio de trabajo, Bogotá, Colombia.

- Montalbán, F., Durán, M., y Bravo, M. (2000). *El discurso mediático sobre el síndrome de Burnout*. Revista de Psicología del Trabajo (16)2.
- Moreno, B., Gálvez, M., Garrosa, E. y Mingote, J. C. (2006). *Nuevos planteamientos en la evaluación del burnout*. La evaluación específica del desgaste profesional médico. Aten Primaria, 38, 10, 544-549.
- Muñoz, A., Arias, W. y Caycho, T. (2019). *Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú)*. Revista Chilena de neuro-psiquiatría (57)2. Santiago de Chile, Chile.
- Paine, W. (1982). *Overview: Burnout stress syndromes and the 1980s*. Beverly Hills, CA: Sage. Pp11-29.
- Pines, A., Aronson, E. y Kafry, D. (1981): *Burnout: From tedium to personal growth, Staff Burnout: Job Stress in the human services*. The Free Press. Nueva York, EE.UU.
- Quinceno, J. y Alpi, V. (2007). *Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo*. Acta Colombiana de Psicología, 10, 117-125.
- Ramírez, J., Araiza, A. y Anaya, E. (02 de septiembre de 2017). *Síndrome de burnout en docentes*. IE Revista investigación educativa de la REDIECH. 8(14), pp.45-67.
- Ramos, F. (1999). *El Síndrome de Burnout*. Klinik, S.L. Madrid, España.
- Regina V., Cardoso M., y Oliveira S. (2010). *Burnout y estrés en enfermeros de un hospital universitario de alta complejidad*. Rev Latino-am. Enfermagem. 18(6): pp. 1084-91.
- Reyes, M. (2017). *Síndrome de Burnout en docentes cirujanos dentistas, enfermeros y médicos de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Señor de*

- Sipán - Chiclayo, 2017. (Tesis). Pimentel, Perú. Universidad de Sipán. Facultad de Ciencias de la Salud.
- Romani, M. & Ashkar, K. (2014). *Burnout among physicians*. Libyan Journal of Medicine, 9.
- RPP Noticias. *¿Cansado de tu trabajo? Tal vez estás entre los muchos peruanos que sufren el síndrome Burnout*. Economía [24 nov 2022]. Recuperado de <https://rpp.pe/economia/economia/sindrome-burnout-como-afecta-el-estres-laboral-en-peru-noticia-1449047?ref=rpp>
- Salanova, M. y Llorens, S. (2011). *Hacia una perspectiva psicosocial del burnout: cuando el trabajo nos quema*. Oviedo. Publicaciones Universidad de Oviedo. España. pp. 271-296.
- Saborio, L. e Hidalgo, L. (2015). *Síndrome de Burnout*. Revisión Bibliográfica, Medicina legal de Costa Rica 32(1), Costa Rica.
- Sierra, M. (2008). *La despersonalización: aspectos clínicos y neurobiológicos*. Revista Colombiana de psiquiatría 37(1). pp.40-55
- Sierra, M. (2009). *Depersonalization: a new look at a neglected syndrome*. New York: Cambridge University Press. EE.UU.
- Simeon, D., y Abugel, J. (2006). *Depersonalization disorder and the loss of the self*. New York: Oxford University Press.
- Suca, R. y López, E. (2016). *Síndrome de burnout en internos de medicina del Perú: ¿Es un problema muy prevalente?*. Revista de Neuro psiquiatría 79(1). Lima, Perú.
- Vargas, M. y Gómez, K. (2021). *Agotamiento emocional a partir de variables demográficas en tiempos de pandemia*. Revista de investigación en Ciencias Sociales y Humanidades. ACEDEMO. México.

Yela, J. R. (1996). *Desgaste Emocional, estrategias de afrontamiento y trastornos psicofisiológicos en profesionales de la enseñanza*. Boletín de Psicología, 50.

ANEXO

Anexo 1

Cuestionario Burnout

Señale el número que crea oportuno.

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Unas pocas veces a la semana

6 = Todos los días

| Item | Enunciado | |
|------|---|--|
| 1 | Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. | |
| 2 | Me siento acabado al final de la jornada. | |
| 3 | Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo. | |
| 4 | Trabajar todo el día es estresante para mí. | |
| 5 | Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en el trabajo | |
| 6 | Me siento quemado por mi trabajo | |
| 7 | Siento que contribuyo eficazmente a las actividades de mi organización | |
| 8 | Desde que comencé mi labor, he ido perdiendo interés | |
| 9 | He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo. | |
| 10 | A mi parecer, soy muy bueno haciendo mi trabajo. | |
| 11 | Me siento realizado cuando llevo a cabo algo de mi trabajo. | |
| 12 | He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo | |
| 13 | Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten. | |
| 14 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en el trabajo. | |
| 15 | No me preocupa realmente lo que ocurra con la organización | |
| 16 | Me he vuelto más insensible con mis compañeros de trabajo. | |
| 17 | Me siento frustrado en mi trabajo. | |
| 18 | Creo que trabajo demasiado | |
| 19 | Trabajar para clientes exigentes me produce estrés | |
| 20 | Me siento al límite de mis posibilidades. | |
| 21 | Trato los problemas emocionalmente con mucha calma | |
| 22 | Con mi trabajo influyo positivamente la vida de mis compañeros. | |

Baremo de valoración de Síndrome 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 |