

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
Escuela Profesional de Administración



**Nivel de burnout en los trabajadores de la empresa CONAUTO en el  
año 2018**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios  
Internacionales

**Autor:**

María Alejandra Farfán Cordero

**Asesor:**

Mg. Dante Ortiz Guillén

**Juliaca, diciembre de 2020**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mg. Dante Ortiz Guillen, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

### **DECLARO:**

Que la presente investigación titulada: **“NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CONAUTO EN EL AÑO 2018”** del autor **María Alejandra Farfán Cordero**, tiene un índice de similitud de 20% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 2 días del mes de marzo del año 2023.



---

Mg. Dante Ortiz Guillen



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 10 día(s) del mes de diciembre del año 2020, siendo las 19:20 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco, el secretario: Mtro. Wilson Cruz Mamani y los demás miembros: Lic. Julio Samuel Torres Miranda, Lic. Kukulí Ana Cozqueira Poma y el asesor Lic. Dante Ortiz Guillen con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: Nivel de burnout en los trabajadores de la empresa CONAUTO en el año 2018

de el(los)/la(las) Bachiller(es): a) María Alejandra Farfán Cordero b) conducente a la obtención del Título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales (Nombre del Título Profesional)

con mención en El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltos por el(los)/la(las) candidato(a)/s. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): María Alejandra Farfán Cordero

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Buero

Candidato (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

## **Agradecimiento**

A Dios por ser fuente de toda sabiduría, por su infinita bondad y amor, por haberme permitido llegar hasta este punto.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión - Juliaca, por permitirme adquirir los conocimientos y la experiencia necesarios para realizar el presente trabajo de investigación.

A mi Asesor de investigación, Mg. Dante Ortiz Guillén, mi agradecimiento de manera muy especial por su apoyo, confianza y su capacidad para guiar la idea, ya que su aporte ha sido invaluable.

A la Ing. Madeleine Ticona Condori, por su apoyo en la parte estadística, por sus consejos, no solamente en el desarrollo de la tesis, sino también en mi formación como investigadora.

## Tabla de contenido

Agradecimiento.....	4
Tabla de contenido.....	5
Índice de tablas.....	8
Resumen.....	9
Abstrac.....	10
Capítulo I: Planteamiento de problema.....	11
1.1 Identificación del problema.....	11
1.1.1. Problema general.....	14
1.1.2. Problemas específicos.....	14
1.2 Objetivos de la investigación.....	15
1.2.1. Objetivo general.....	15
1.2.2. Objetivos específicos.....	15
1.3 Justificación.....	15
Capítulo II: Marco teórico/ Revisión de la literatura.....	17
2.1 Antecedentes.....	17
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	17
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	18
2.2 Bases Teóricas.....	19

2.2.1.	El estrés. ....	19
2.2.1.1.	Grados de estrés. ....	22
2.2.1.2.	Factores estresantes: ....	24
2.2.1.3.	Tipos de estrés. ....	25
2.2.2.	Burnout. ....	26
2.2.2.1.	Conceptos: ....	29
2.2.3.	Diferencia entre estrés y burnout. ....	44
Capítulo III: Materiales y métodos. ....		46
3.1.	Tipo de investigación. ....	46
3.2.	Diseño de la investigación. ....	46
3.3.	Población y muestra. ....	46
3.4.	Operacionalización de variable. ....	47
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	48
3.4.1.	Inventario de Burnout de Maslach (MBI): ....	48
3.5.	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos. ....	49
Capítulo IV. Resultados y Discusión. ....		51
4.4.	Resultados. ....	51
4.4.1.	Análisis sociodemográfico. ....	51
4.4.2.	Resultados para el objetivo general. ....	54
4.4.3.	Resultados para el objetivo específico 1. ....	54

Resultados según indicadores de agotamiento emocional .....	55
4.4.4. Resultados para el objetivo específico 2 .....	57
Resultados según indicadores de despersonalización.....	57
4.4.5. Resultados para el objetivo específico 3 .....	58
Resultados según indicadores de realización personal.....	59
4.5. Discusión de los resultados .....	61
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones .....	63
5.1. Conclusiones .....	63
5.2. Recomendación .....	64
REFERENCIAS.....	66
ANEXOS .....	72

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	47
Tabla 2. Edad de los trabajadores de la Empresa CONAUTO, 2018 .....	51
Tabla 3. Sexo de los empleados de la Empresa CONAUTO, 2018 .....	51
Tabla 4. Tiempo de permanencia de los trabajadores .....	52
Tabla 5. Grado de Instrucción de los trabajadores .....	53
Tabla 6. Grado de Instrucción de los trabajadores .....	53
Tabla 7. Labor simultánea en otra institución, de los trabajadores .....	54
Tabla 8. Nivel de síndrome de burnout de los trabajadores .....	54
Tabla 9. Nivel de agotamiento emocional de los trabajadores .....	55
Tabla 10. Indicadores de agotamiento emocional .....	56
Tabla 11. Nivel de despersonalización de los trabajadores .....	57
Tabla 12. Indicadores de despersonalización de los trabajadores .....	58
Tabla 13. Nivel de realización personal de los trabajadores .....	59
Tabla 14. Indicadores de realización personal de los trabajadores .....	60

## **Nivel de Burnout en los Trabajadores de la Empresa CONAUTO en el año 2018**

### **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo describir el nivel de agotamiento emocional de los trabajadores de la empresa CONAUTO, en el Año 2018. La investigación conllevó al análisis del constructo; partiendo de los aspectos teóricos, el cual se enfocó en el agotamiento emocional propuesta por Maslach y Jackson (1981), siendo adaptado en la población peruana por Carlin y Garcés de los Fayos Ruiz, (2010). El cual considera tres aspectos: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. El estudio cuenta con un diseño no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Prescindiendo de una muestra denominada censal de puesto ya que se seleccionó el 100% de la población que dieron respuesta al cuestionario de forma presencial, aplicándose una encuesta de 18 preguntas a 35 trabajadores de ambos sexos. El instrumento aplicado para definir el nivel del síndrome de burnout (22 preguntas). El resultado muestra que los trabajadores de la empresa CONAUTO se encuentran en un nivel promedio de burnout el cual puede tener repercusiones en su salud mental, pues los niveles de estrés pueden afectar su desempeño laboral.

**Palabras clave:** Síndrome de burnout, agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

## **Burnout level in CONAUTO Company Workers in 2018**

### **Abstrac**

The objective of this research was to describe the level of emotional exhaustion of the workers of the CONAUTO company, in 2018. The research led to the analysis of the construct; Starting from the theoretical aspects, which focused on the emotional exhaustion proposed by Maslach and Jackson (1981), being adapted in the Peruvian population by Carlin and Garcés de los Fayos Ruiz, (2010). Which considers three aspects: emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal fulfillment. The study has a non-experimental cross-sectional design, with a descriptive quantitative approach. Disregarding a so-called job census sample, since 100% of the population that responded to the questionnaire in person was selected, applying a survey of 18 questions to 35 workers of both sexes. The instrument applied to define the level of burnout syndrome (22 questions). The result shows that the workers of the CONAUTO company are at an average level of burnout which can have repercussions on their mental health, since stress levels can affect their work performance.

**Keywords:** Burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal fulfillment.

## **Capítulo I: Planteamiento de problema**

### **1.1 Identificación del problema**

En las últimas décadas, las empresas abarcan gran parte de la fuerza laboral, experimentando diversos cambios que afectan los procesos laborales y económicos; donde la búsqueda de la calidad total, altos índices de productividad, optimización de los procesos y actividades, incremento de la carga laboral, imprecisión para la comunicación de los diferentes objetivos y metas establecidos en la organización, aunado a la reducción de los niveles de toma de decisión; resulta en consecuencia un nuevo escenario para el trabajador, caracterizado por ser altamente competitivo y exigente. El cual obliga a los empleados a desarrollar nuevas competencias y adaptar, o en su defecto crear, nuevas herramientas de trabajo, que les permita afrontar con éxito las exigencias que se les presentan. Estos cambios se han generado de forma inesperada, ocasionando situaciones negativas como es el estrés laboral y el desgaste profesional, generando presión para adaptarse a dichos cambios y a las peticiones requeridas por este nuevo escenario, el cual impacta de manera negativa en la salud emocional y mental de los trabajadores. De esta forma, los cambios empresariales resultan en pérdidas económicas considerables para las organizaciones debido al incremento de los índices de ausentismo; y, en consecuencia, afecta al trabajador debido a la reducción de sus ingresos e impacto en su salud; es decir, que la pérdida de los recursos se da en todos los niveles de la organización.

Por otra parte, los cambios económicos influyen sustancialmente en la organización y su estructura; los cuales generan entidades competitivas de acuerdo a Berges (como se citó en Cortés, 2015). Este nuevo empresariado impone nuevas condiciones laborales que los trabajadores tienen que aceptar ante la posibilidad de quedarse sin empleo o no acceder a nuevas

vacantes. Dichas condiciones son marcadamente diferentes a las que se tenía establecidas hace unas décadas, como el incremento de las responsabilidades y la carga de trabajo, la exigencia de muchas más competencias y habilidades, la disminución de los niveles de ingreso, precarias condiciones de trabajo, el incremento de las horas laborables, cambios constantes en los sistemas de producción y procesos productivos. Condicionante que no permiten el desarrollo profesional del trabajador ni de su plena integración social a la organización, produciéndole fuerte tensión y altos niveles de frustración por los objetivos personales no logrados, que termina por producir cambios en el estado de ánimo y agotamiento tanto físico como mental, que lleva, como consecuencia, al crecimiento de los niveles del síndrome de burnout.

Debido a lo anterior, las circunstancias descritas traen consecuencias adversas a la salud física, psíquica y/o social de los empleados, los cuales pueden dar origen a diferentes riesgos como: el estrés laboral, violencia laboral, síndrome de burnout, acoso sexual, mobbing laboral, entre otros, los cuales provocan daños psicológicos, fisiológicos y sociales, generando así un efecto negativo en el desarrollo laboral de los trabajadores.

En una encuesta realizada a nivel nacional por la revista *Emprende Hoy*, de Radio Programas del Perú (2017), revela que el 78% de los peruanos encuestados ha experimentado un cuadro de estrés laboral en algún momento de su vida profesional; siendo que, el 29% de los encuestados no saben qué actitudes deben tener para poder evitar esta enfermedad. Por otra parte, cabe resaltar que, el 89% de los encuestados, afirman que sus organizaciones no abordan acciones para enfrentar el estrés ni se preocupan por la salud y bienestar del personal.

Según Médico Psiquiatra César Aliaga Vargas, en su publicación en la Agencia Peruana de Noticias Andina (2016), indica que los más propensos a sufrir este síndrome de burnout son

aquellos que se encuentran trabajando en sectores administrativos relacionado a educación, salud y atención al cliente.

En el Informe Anual del Empleo (2017), emitido por el Ministerio del Trabajo y Promoción Social, Capítulo II, *“Panorama Laboral, basado en la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO)”*. En la cual se ha utilizado también las proyecciones actualizadas de Población con la información obtenida del Censo de Población y Vivienda del 2007 del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI); se señala que solo el 57.5% de trabajadores, que perciben un salario, tuvo un contrato laboral, mientras tan sólo el 18.1% contaba con estabilidad laboral, es decir un contrato de tipo indefinido. Este mismo estudio indica que el ingreso promedio de los trabajadores para el año 2017 fue de S/. 1377.00 promedio que solo se incrementó en 0.4%, S/. 6.00 en términos absolutos, con relación al año anterior, donde el crecimiento de este indicador fue de 5%. Asimismo, el estudio señala que el 35% trabajadores laboraron más de 48 horas a la semana y que sólo el 12.6% de esa población trabajó 48 horas exactas en ese periodo. Esos datos estadísticos sobre la población trabajadora en el Perú señalan que existen fuertes razones por los cuales los trabajadores se sienten presionados por lograr resultados exitosos en sus centros de labor.

En la actualidad, según la Encuesta Nacional de Hogares realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, se realizan en promedio, labores correspondientes a un periodo de 48 horas semanales; en comparación a datos tomados hace 10 años, se verifica un aumento de la actividad laboral correspondiente a 8 horas en exceso, lo cual vislumbra el aumento de las actividades laborales en nuestros días.

Así mismo, desde el punto de vista legal, el Gobierno Peruano ha promulgado la Ley N° 29783, “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”, la cual indica que “los trabajadores tienen derecho a que el Estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo dignas que les garanticen un estado de vida saludable, física, mental y socialmente, en forma continua”. Considerando lo expuesto anteriormente se puede afirmar que, dicha ley no se cumple en su totalidad, debido a que las empresas practican políticas que imponen una alta presión con el fin de lograr sus metas organizacionales, sin considerar la opinión de los trabajadores y sin asegurar la protección integral de la salud del personal.

Finalmente, CONAUTO, es una empresa instalada en la Ciudad de Juliaca, dedicada a la comercialización de vehículos menores de diversas marcas y modelos, teniendo como marca principalmente la marca Toyota, con la cual se encuentra muy relacionada desde su fundación. Toyota es la marca más popular entre las personas que buscan vehículos nuevos, lo que permite a CONAUTO tener un buen posicionamiento en el mercado local. Cuenta con una amplia oficina ubicada en la Av. Mártires del 4 de noviembre A-4-6. Su mano de obra consta de 35 trabajadores, de los cuales 27 se dedican a exclusividad a las ventas y el resto corresponde a personal administrativo, incluido al Gerente General, resaltado que, al realizar las actividades de venta de vehículos, logran comisionar por esta labor, con lo cual incrementan sus ingresos.

### ***1.1.1. Problema general***

¿Cuál es el nivel de burnout de los trabajadores de la empresa CONAUTO en el año 2018?

### ***1.1.2. Problemas específicos***

- ¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional en los trabajadores de la empresa CONAUTO en el año 2018?

- ¿Cuál es el nivel de despersonalización en los trabajadores de la empresa CONAUTO en el año 2018?
- ¿Cuál es el nivel de realización personal en los trabajadores de la empresa CONAUTO en el año 2018?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### ***1.2.1. Objetivo general***

Describir el nivel de burnout de los trabajadores de la empresa CONAUTO, en el Año 2018

### ***1.2.2. Objetivos específicos***

- Describir el nivel de agotamiento emocional de los trabajadores de la empresa CONAUTO, en el Año 2018.
- Describir el nivel de despersonalización de los trabajadores de la empresa CONAUTO, en el Año 2018.
- Describir el nivel de realización personal de los trabajadores de la empresa CONAUTO, en el Año 2018.

## **1.3 Justificación.**

Durante los últimos años el estrés laboral se volvió uno de los trastornos con mayor frecuencia dentro de los trabajadores. Con el pasar de los años, la realidad laboral de las personas se relaciona con ausencia de competencias, tanto personales como profesionales. Aun así, se debe mencionar que el ambiente en el que los empleados se desarrollan no es favorable para que se pueda tener una mejor independencia y libertad y así mejorar su desempeño.

En una encuesta realizada por la Agencia Peruana de Noticias Andina (2009), a nivel nacional

a 4,000 trabajadores, señala que el 78% de los encuestados en algún momento de su vida profesional habían sufrido de estrés laboral, el cual era generado por el exceso de trabajo, reuniones y el cumplimiento de las responsabilidades de los cargos que desempeñaban, siendo que el 32% de los trabajadores encuestados aprendieron a vencer el estrés realizando actividades deportivas o recreativas fuera del horario de oficina. Por otro lado, el 18% logro aprender a dividir su tiempo y las diferentes tareas dentro del trabajo, actualmente un 14% descansa cada determinado intervalo para no agotarse, y un 8% mueve de manera constante los brazos, piernas y manos durante el trabajo para evitar agotarse físicamente.

Según Berges (como se citó por Cortés, 2015) Los giros experimentados por la economía actual, suponen cambios de gran magnitud y de preponderante importancia en todos los niveles empresariales, logrando influenciar de tal manera que posibilitó cambios estructurales en las organizaciones, siendo el área de ventas uno de los actores más afectados, sobre todo el personal de ventas y su percepción del medio en que se desenvuelven, y entre otras consecuencias se debe destacar la influencia que las circunstancias ejerce sobre el estrés de los integrantes de la fuerza de ventas. (Borrás como se citó por Cortés, 2015)

Como se presentó anteriormente, los estudios respecto al síndrome de burnout se encuentran enfocados en áreas relacionadas de tipo asistencial en diversos rubros; sin embargo, existe pocos estudios relacionados con empresas dedicadas a la venta de autos. Así, el presente estudio permite presentar un análisis respecto a los niveles de burnout alcanzados por empleados de las empresas dedicadas al comercio de vehículos automotores, considerando su importancia dentro de la organización, dado que los trabajadores de este rubro corresponden al 16.3% del total de trabajadores de esta fuerza laboral. (Informe Anual del Empleo 2017) (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2018).

## Capítulo II: Marco teórico/ Revisión de la literatura

### 2.1 Antecedentes

A continuación, se presenta una exhaustiva consideración de diversos aliados investigativos que exponen estudios, como complemento para la presente investigación.

#### 2.1.1. *Antecedentes Internacionales.*

Luego de una serie de revisiones Zapata (2015), realizo un estudio denominado “*Estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. Del Municipio de Amalfi*”, debido a que adicionalmente se buscaba determinar los niveles de estrés en las tres diferentes dimensiones de burnout, Realización Personal Agotamiento Emocional y, Despersonalización en el Trabajo se recurrió al Maslach Burnout Inventory (MBI). La confiabilidad del instrumento fue analizada por medio el Alfa Cron Bach que señaló la realización de un estudio de validación de la prueba; los resultados mostraron que, en las tres escalas del Cuestionario de Burnout de Maslach, los colaboradores de sexo femenino obtuvieron las más altas puntuaciones, lo mismo ocurrió con los trabajadores cuyo estado civil es soltero. Mientras que los divorciados obtuvieron la menor puntuación. Del mismo modo, dentro de la escala de edades, las personas con 20 años fueron los que presentaron un mayor puntaje al cuestionario. El estudio también refiere que al relacionar los resultados con los niveles de educación, son los que tienen estudios tecnológicos los que presentan mayor puntaje, mientras aquellos con estudios de postgrado presentan los menores puntajes en dos de las escalas consideradas.

Dentro de este marco Toro Cortes (2014), Realiza una investigación para poder obtener el grado de Magister en Enfermería, titulado “*Nivel de burnout en profesionales*

*de enfermería en una institución prestadora de servicios de tercer nivel de la ciudad de Manizales*”, el tipo de investigación fue descriptiva – transversal; la muestra estuvo conformada por 49 profesionales de enfermería de la entidad hospitalaria. Entre los principales resultados obtenidos se debe recalcar que las mujeres de entre 41-50 años presentaron las más altas puntuaciones para el síndrome del “trabajador quemado”, del mismo modo ocurrió con aquellas enfermeras que contaban con contrato de trabajo de plazo indeterminado. También, cabe destacar que el personal de las áreas de hospitalización, emergencia y el de cuidados intensivos presenta los puntajes más altos para el síndrome.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales.**

En esta perspectiva, Ayala (2013) realizó un estudio de investigación que tituló *“Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2011”*, para obtener la Especialidad en Enfermería Intensivista. La investigación realizada fue de tipo cuantitativa, método descriptivo, de corte transversal. La población fue conformada por 93 profesionales de la salud, entre los cuales 54 fueron enfermeras (os) y 39 técnicas (os) en enfermería, todos perteneciente al área de servicio críticos del mencionado nosocomio. La técnica utilizada para el estudio fue la encuesta y el instrumento utilizado fue : Maslach Burnout Inventory (MBI), arrojando como resultado que en gran parte del personal perteneciente a este servicio presentan un nivel de burnout que va de medio a alto; de la misma forma en las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización da a conocer que se sienten sumamente agotados al terminar su período diario de labor, llegando incluso a que no les importe lo que le ocurra a los pacientes, están seguros de que trabajan en exceso, y

que las labores diarias con pacientes significa un alto esfuerzo, lo que les genera estrés; en lo que respecta a la realización personal, la mayor parte de los encuestados presenta un nivel que va del medio a bajo, por otro lado que en esta dimensión los servicios de Emergencia, Unidad de Terapia Intensiva y sala de operaciones, presentan un nivel de medio a alto.

## **2.2 Bases Teóricas**

Existen varios conceptos sobre el Burnout, por tal motivo se resaltan las que han considerado más relevantes para esta investigación.

### ***2.2.1. El estrés***

Según Hombrados (1997) citado por el primer inconveniente relacionado al estrés es la ambigüedad del concepto, lo cual ha permitido que los investigadores propongan diferentes definiciones. Para Peiro (como se citó por María & Magán, 2015) el estrés laboral es un fenómeno sumamente complejo, que ha sido definido de diversas formas, algunas de las cuales han resultado siendo contradictorias, destacando la falta de consenso en su definición.

De acuerdo con lo señalado por Zarco y Ardid (como se citó por Guzmán, 2013) se pueden mencionar que para la definición del estrés se utilizan, principalmente, cuatro categorías (Blanco, 2003).

**Primero;** el vocablo es usado para señalar un estado que se produce a consecuencia de una vivencia o experiencia. Se recalca que las respuestas a la tensión generadas por las personas, están originadasas, principalmente, por las características del entorno y el ambiente.

**Segundo;** los conceptos se concentran en la persona, donde refiere que, frente a situaciones

específicas, las personas experimentan cambios fisiológicos, psicológicos y de comportamiento.

**Tercero;** referido a la aparición de la experiencia de estrés, se señalan como un conjunto de definiciones las cuales se centran en como el individuo percibe el estrés, que le permite interpretar y controlar el estrés que le genera determinada situación.

**Cuarto;** la categoría de conceptualizaciones, son aquellas que se refieren al estrés como una continua transacción del individuo y su entorno, esta interacción se considera como un proceso dinámico y recíproco. Este punto de vista amplía y mejora la definición de estrés, ya que considera la retroalimentación que la persona ofrece al entorno, con lo que se afronta las circunstancias utilizando los recursos y estrategias con que cuenta. Acción que resulta muy importante para el individuo, aunque su resultado no sea seguro.

Con Stouffer, Suchman, De Vinney, Star y Williams (como se citó por Hernández, Salanova & Peiró, 2003), en el Soldado Americano, un amplio estudio, realizado durante la Segunda Guerra Mundial, en la armada norteamericana, demostró que la sensación de constante amenaza daba lugar a quejas de tipo psicósomático, produciéndose una reducción de la motivación. Y que algunas acciones de la organización, por ejemplo, la rotación de las unidades militares, podían reducir el estrés.

El estrés puede ser definido como *“una respuesta psicológica ante un disturbio experimentado por el individuo ante las demandas percibidas en el trabajo, o ante una restricción encontrada durante la labor del mismo”*. (Parasunaman & Alutto, 1984, p. 332, citado por Cortés, 2015)

Según Mikhail (como se citó por Guzmán, 2013) el estrés se presenta como un estado psicológico y fisiológico que aparece cuando algunas características del entorno desafían a un individuo, produciéndose un desequilibrio, ya sea de manera real o intuído, entre lo que

se le exige y la capacidad de utilizar sus recursos para ajustarse a ello, circunstancia que genera un tipo de respuesta no determinada.

Para Invancevich y Matteson (como se citó por Guzmán, 2013) el estrés es la respuesta de adaptación, profundizada por las circunstancias y/o diferentes procesos psicológicos de la persona afectada. Esta definición se resalta en tres dimensiones interrelacionadas:

- Demandas ambientales,
- Respuesta para adaptarse
- Diferencias individuales.

Hans Selye (como se citó por Guzmán, 2013), considerado actualmente como el padre del concepto moderno de estrés, resaltó que los acontecimientos, sean estos negativos o positivos, pueden propiciar respuestas de tensiones con niveles idénticos, que pueden beneficiar a la persona o atacarla de manera nociva. Así mismo observo que no podemos reducir el estrés a una simple tensión nerviosa, no necesariamente debe ser evitado, el estrés puede tener consecuencias positivas y la ausencia completa de estrés es equivalente a la muerte; poniendo en manifiesto que el estrés es inevitable y, en circunstancias particulares, necesario. “Sin el estrés no se puede vivir” Francisco Alonzo Fernández (la voz de Galicia, 2002)

Posteriormente, Selye (como fue citado en Guzmán, 2013) define el estrés como un proceso que cuenta con tres fases que se pueden diferenciar de manera notoria; alarma, resistencia y agotamiento, precisando que esta última aparece cuando la persona ya ha hecho uso de todos recursos que posee. Durante la fase de alarma los individuos generalmente se enfrentan a un solo elemento que genera el estrés o tensión, que hace que aumente la adrenalina y la angustia. De la misma forma para Lee y Achforth (como se citó

en Blanco, 2003), recalcan que el agotamiento genera muchas consecuencias, entre las que podemos señalar son de orden interpersonal, físico, actitudinal, emocional y de conducta; asociado a un menor compromiso profesional, así como el deseo de abandonar el trabajo.

El estrés es considerado como un conjunto de acciones y medidas que una persona realiza con respecto a una situación que no le es muy agradable, lo cual produce una gran exigencia de adaptación, generando un cúmulo de cambios físicos, psicológicos, sociales y culturales provocando, en gran medida, el desencadenamiento del estrés (González Quiroga & Soto Carmona, 2010).

Además, el estrés se presenta como un estado fisiológico y psicológico, principalmente, en circunstancias que son críticas y que pueden modificar el equilibrio en su capacidad de adaptación y alterar los niveles de satisfacción, creatividad y productividad de una persona. Estos cambios conductuales, de modo retroalimentativo, llevarán a que el trabajador presente una disminución en la productividad y eficacia laboral (Arlene Oramas Viera et al., 2013).

#### **2.2.1.1. Grados de estrés.**

Según Claudia Trujillo (2007) el estrés cuenta con seis grados en los cuales cada uno presenta síntomas para poder identificarlos

*Grado de estrés 1:* Este es el grado que presenta mayor cantidad de energía en el momento de realizar actividades, mostrando además gran impulsividad para actuar, alto nivel de atención y facilidad para comprender y captar.

*Grado de estrés 2:* El estrés presenta síntomas como: espontáneos problemas estomacales y cardiacos, cansancio al momento de levantarse, rigidez muscular en

algunas zonas del cuerpo, por ejemplo, alrededor del cuello y espalda, sensación de no poder relajarse y fatiga.

*Grado de estrés 3:* En este grado de estrés se caracteriza por que aumentan los problemas de tipo físico, incremento de problemas estomacales e intestinales, los músculos se encuentran más rígidos; por otro lado, se presentan algunos síntomas emocionales: aumento de la impresión de fatiga, aparecen problemas de sueño, dificultad para dormir, pesadillas y sobresalto, y, en ocasiones, sensación de desmayo.

*Grado de estrés 4:* En este grado de estrés las personas presentan nuevos síntomas, sobre todo psicológicos y sociales los cuales son: expresión de sentimientos desagradables, las actividades dejan de ser agradables, se presenta la sensación de no tener suficiente capacidad para culminar el día.

*Grado de estrés 5:* Para este grado de estrés los síntomas psicológicos y físicos son sumamente intensos, las personas que lo padecen tienen mayores dificultades para realizar tareas sencillas, los temores se incrementan, la fatiga puede llegar a ser extrema y los problemas intestinales y estomacales son mayores.

*Grado de estrés 6:* Este es el grado más alto y el riesgoso del estrés, aparecen nuevos síntomas mucho más severos y graves, los problemas físicos y psicológicos son los mayores; los latidos del corazón se aceleran de forma violenta, se presentan temblores, escalofríos y sudoración de manera exagerada, la respiración es acelerada, se presenta la impresión de hormigueo tanto en manos como en pies, aparece la sensación de pánico y la falta de energía es mucho mayor provocando que solo se pueda realizar las tareas más sencillas.

### **2.2.1.2. Factores estresantes:**

Teniendo en cuenta el ámbito de las organizaciones se debe destacar que existen muchos autores e investigadores del estrés que señalan que es generado por factores estresante que se encuentran tanto dentro de las organizaciones como fuera de ella, se reconoce claramente que el proceso del estrés intervienen dos aspectos principales, las demandas laborales, es decir, las exigencias que las organizaciones hacen a los trabajadores, y los recursos del trabajador, cuya falta puede ser una agente que produzca estrés o por el contrario puede convertirse en una forma de amortiguar los efectos dañinos del estrés. El término “estresor” hace referencia a los factores del entorno laboral que pueden producir estrés (Shaufeli & Salanova como se citó por María & Magán, 2015).

Según Moya-Albiol, Rodríguez-Alarcón & Salvador, Serrano, Gonzales-Bono (como se citó por María & Magán, 2015), se entiende por estresores, los estímulos que cuando se perciben y evalúan, generan una respuesta negativa en las personas, la misma que depende del resultado de la evaluación que haga el individuo en dicha situación, de la misma forma para De Buunk, De Jorge, Ybema & De Wolf (como se citó por Cordero 2015) los estresores laborales son todo evento, circunstancia o conocimiento que puede evocar emociones negativas en la persona en el entorno laboral; también para Sauter, Hurrell, Murphy y Levi (como se cito por Osorio, 2017) los factores psicosociales son todas aquellas circunstancias, tanto internas y externas al centro laboral, y de la persona, que determinan el surgimiento del estrés cuando se forman en factores psicosociales de riesgos. En ese sentido, el estrés laboral se ha definido como el resultado de la aparición de factores psicosociales

de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene “*alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo*” (Moreno y Báez como se citó por Guzmán, 2013), basado en las investigaciones de Robbins (1999), Ivancevich y Matteson (1979) y Cooper (1983), citados por (Guzmán, 2013) propone la siguiente clasificación de factores desencadenantes de estrés como factores ambientales, organizacionales, familiares, individuales, físicos, psicológicos y sociales.

#### **2.2.1.3. Tipos de estrés.**

Solas (2005) señala la importancia de una adecuada gestión de nuestras funciones orgánicas y mentales, debido a que ello coadyuvará a tener una impresión de los diversos estímulos que se encuentran de manera desafiante. El estrés puede originar en el organismo dos formas distintas de reacción, la primera, negativa, donde el cuerpo es corrompido por diferentes sustancias dañinas las cuales alteran tanto la salud física como emocional, y en forma positiva, las reacciones del organismo se activan para lograr sus ideales sin alterar las funciones orgánicas; cuando el individuo es sometido tenazmente en circunstancias estresantes, como ambientes laborales inadecuados, exceso de responsabilidades y disposiciones muy significativas en su ambiente laboral (Miranda, 2018). Sin embargo, Rodríguez (2004) señala que el estrés se presenta de dos maneras diferentes:

*Estrés Positivo o Eustrés* Tiene como característica principal presentar la cantidad necesaria requerida por el cuerpo del ser humano para poder lograr el correcto beneficio físico y mental requerido, que sumado al deseo de trabajo y el instinto de supervivencia, permite que seamos cada vez más creativos y fructíferos.

*Estrés negativo o Distrés.* La principal característica es generar un incremento del trabajo no productivo, esto provoca un desbalance psicológico, lo que establece una reducción en el uso eficiente de los recursos de la persona, lo que, a su vez, produce la aparición de envejecimiento acelerado y enfermedades psicosomáticas.

### **2.2.2. Burnout**

La novela “a Burnt out case” de Graham Greene (1961), describe la vida de un arquitecto exitoso, que huye de la civilización, porque se encuentra quemado en todo, fama, trabajo, vida; el autor lo describe como un muerto en vida.

El Médico Psiquiatra, Herbert Freudenberger, al observar el comportamiento de un grupo jóvenes voluntarios, algunos de los cuales realizaban esta labor por más de tres años en un centro de salud especializado en toxicómanos de Nueva York, encontró que mostraban un elevado agotamiento y pérdida de energía, falta de interés en sus labores, disminución del grado de motivación inicial e, incluso, muestras de ansiedad y depresión. Entre las características laborales que resalta se pueden mencionar las siguientes: alta responsabilidad, gran cantidad de horas trabajadas, reducida recompensa salarial y pocas posibilidades de desarrollo profesional, lo que en su concepto había progresivamente convertido a estos voluntarios en personas extremadamente distantes, insensibles e incompresibles con los pacientes, presentando un comportamiento cínico, muchas veces agresivo y con un afán de imputar a los demás las causas de sus problemas. A manera de lograr una mejor definición de esta sintomatología, Freudenberger, utilizó el término “burnout” cuyo significado es quemado (a), y que ya tenía utilización en algunos sectores poblacionales, especialmente relacionados al deporte, para sindicar a aquellas

personas que no lograban ser exitosos en sus aspiraciones pese a realizar denodados esfuerzos y sobre todo cuando no se encuentra la recompensa adecuada. (Carlin & Garcés de los Fayos Ruiz, 2010) . Al concepto de “estar quemado en el trabajo”, se añade, además del estrés laboral, características individuales como son la importancia que tiene el trabajo, la forma de enfrentar el problema, la excesiva implicación con los cargos y funciones propias del trabajo, la desatención a los usuarios y a su propia persona (Mingote, 1998) (referido por (Pérez, 2010)

Christina Maslach es la más reconocida y referida investigadora en torno a este mal, ha realizado diversas investigaciones para describir el síndrome del quemado en el trabajo, mediante los cuales ha podido describir sus múltiples características. Estudió las respuestas emocionales que tenían los empleados en los puestos y cargos asistenciales, es decir aquellos dedicados de manera directa a ayudar a las personas, y que las rodean de manera directa. Maslach adoptó el término “burnout” que se usaba coloquialmente en algunos sectores de la sociedad para describir un proceso mediante el cual, de manera continua, se presentan la pérdida de responsabilidad, agotamiento emocional, despersonalización y disminución de realización personal entre los compañeros de trabajo. (Neciosup Arribasplata, 2016)

Inicialmente las investigaciones realizadas sobre el burnout fueron efectuadas en profesionales de carreras ligadas a la salud, como enfermeras y médicos, y en policías y profesores. Cuando se realizaron las primeras divulgaciones del burnout en los medios de comunicación se ponía énfasis en las diferencias individuales, como la personalidad previa del individuo, entre las que se puede mencionar: idealismo, búsqueda de la perfección, darle demasiada importancia al trabajo, que se mostraban

como más influyentes que las condiciones del trabajo. También se divulgó que los sentimientos de prevención y de intervención eran una adecuada manera de lograr el afrontamiento. Del mismo modo, se asoció el síndrome con el trabajo directo con personas que requerían altos niveles de atención, lo que a su vez exigía una elevada implicación de tipo emocional con usuarios y clientes, que tienen una gran demanda de exigencias de adaptación y una circunstancia que ofrecía mínimas alternativas de poder controlar la situación. (Carlin & Garcés de los Fayos Ruiz, 2010)

García-Izquierdo (1991) señala que el burnout se presenta como un problema más característico de las labores que se realizan como “servicios humanos”, vale decir, de aquellas ocupaciones que mantienen estrecha relación y de continua colaboración hacia el “cliente”, indicando, además, que son estas actividades laborales las que se presentan más propensas a riesgos psico-emocionales.

Shirom (como se citó en Tutelada, Macedo, & Mamani, 2014) investigó diversas fuentes de estudio, con las cuales pudo concluir que el síndrome de burnout es la pérdida paulatina de energía de los colaboradores de la organización; esto va acompañado tanto de agotamiento emocional y mental, así como malestar físico; y enfatizaron que el burnout también se encontraba presente en trabajadores cuyas funciones eran diferentes a labores asistenciales. El síndrome de burnout es presentado como un estado en la que la persona se siente agotada de manera emocional y física, acompañado de la sensación de impotencia e insuficiencia, dado que esta labor, al desempeñarse, era bastante exigente, provocando que los profesionales sientan impotencia en el momento de ejecutarla, debido a que no

alcanza estándares de motivación convenientes, lo que afecta de manera progresiva a la autoestima del individuo.

#### **2.2.2.1. Conceptos:**

*Conceptos actuales:* La Organización Mundial de la Salud refirió que el burnout no es considerado una “condición médica”, precisando que se trata de un “síndrome derivado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no fue gestionado con éxito”; se le conoce por su capacidad para afectar la salud y nivel de vida de la gente que lo padece y puede llegar a provocar que la persona afectada se suicide; es por ello que debemos entender sus consecuencias en cuanto al rendimiento de las empresas y el ambiente en el que se desarrolla para, así, poder prevenirlo; su tratamiento trasciende de lo individual, permitiendo tener grandes beneficios; en lo económico, atención al cliente, menor ausentismo tanto para los centros de trabajos como en el personal que se encuentran afectados y/o en riesgo. (Lachiner Saborío Morales, 2015); Se le define como unas respuestas de manera psicológica ante el estrés laboral habitual que se desarrolla de manera interpersonal y emocional que surgen en aquellos profesionales cuyas funciones constan de relacionarse directamente con clientes de las organizaciones. Su característica principal es el deterioro mental, lo cual consiste en la pérdida de deseo por trabajar o la realización personal dentro del centro laboral ; también por un daño afectivo que se caracteriza por agotar de manera física y emocional a la persona afectada , así mismo la empresa se ve afectada por las conductas y actitudes negativas hacia los clientes y el resto del personal de la empresa, ya que se tiene comportamientos distantes y fríos hacia los demás y en ocasiones es acompañados por el sentimiento de culpa de parte de la persona afectada. (Gil-Monte,

García-Juesas, & Hernández, 2008). Desde la perspectiva psicológica, este síndrome tiene como característica principal ser engañoso ya que se impregna lentamente y no permanece con la misma intensidad en una misma persona dentro del plano laboral en la institución. (Maslach & Maslach, 2016). Es la respuesta al trabajo difícil que se realiza de manera diaria realizado por una persona para poder alcanzar sus objetivos, es por ello que el personal mantiene una continuidad en su trabajo provocando llegar al cansancio emocional y físico, lo que indica que el trabajo profesional se transforma en hostil y fatigante, provocando así un grado de estrés crónico en los trabajadores (Oramas, 2013). Así mismo, el Síndrome de Burnout es definido como la respuesta al estrés laboral provocado por la desmotivación, el desinterés, el malestar interno o la insatisfacción laboral (Maslach y Jackson como se citó en Marcela y Moreno, 2014), es la reacción del cuerpo para afrontar diversas circunstancias de estrés, mostrando fatiga y agotamiento,

*Dimensiones:* el Burnout se caracteriza por presentar agotamiento psicológico y físico en las personas que lo padecen los cuales muestran una actitud despreocupada y fría ante sus compañeros de trabajo, baja productividad y falta de motivación ante las diferentes actividades laborales; en 1981 Maslach y Jackson presentaron tres dimensiones en los que se presenta el burnout las cuales son:

- *El agotamiento emocional:* Es el principal engrama del burnout y se caracteriza por generar una impresión de cansancio a la persona afectada, provocando un impedimento para que la persona logre motivarse y brindar un buen trabajo profesional, agotando así todas sus herramientas profesionales para tener buenos resultados.

- *El creciente agotamiento mental y físico*: la pérdida de energía en el organismo humano. (Font, Corti, & Berger, 2015) indica que se genera como respuesta ante situaciones laborales presentadas como una amenaza, se muestra una relación positiva entre cansancio emocional y el ambiente laboral de manera significativa lo cual afecta progresivamente la salud del trabajador.
- *Cinismo o despersonalización*: Es la presencia de una actitud negativa o pésima que se desencadena por un periodo ocasionando despreocupación y agotamiento hacia los demás. Es expresado mediante actitudes arrogantes y pesimistas, lo que desencadena que se ofrezca un mal trato a aquellas personas que requieren de un servicio brindado por parte de los profesionales. También, Enrique et al (2015), indica que el cinismo es expresado por medio de actitudes pesimistas y frías frente a los clientes y compañeros de trabajos, donde el profesional que sufre el cinismo se muestra distanciado, retraído en sus propios que haceres, atribuyendo un bajo rendimiento en la productividad laboral, mostrándose despectivo y agresivo, creando, en el profesional, anticuerpos para enfrentar las tensiones que se le presentan y, un auto concepto que los demás no lo entienden, como consecuencia de la sobre carga del trabajo.
- *Realización personal*: Gómez (2015), indica que Siendo esta la última dimensión del burnout, los profesionales tienen la sensación de que sus capacidades son sobrepasadas por las diversas demandas laborales, al mismo tiempo de ello empiezan a presentar sentimientos de incompatibilidad e inferioridad formando conceptos anticipados negativos de ellos mismos y empiezan a cuestionar el hecho de no lograr su propia realización personal; en algunas ocasiones sucede lo

contrario lo cual indica que se realiza una exaltación exagerada tanto de sus capacidades como de sí mismo decisiones extremas para los demás y su trabajo.

La realización personal es un sentimiento complejo de adaptación personal y profesional ante el puesto de trabajo, y una adecuación pertinente ante las exigencias que presenta el puesto, ante ello el empleado tiene que desarrollar al máximo sus capacidades y virtudes para afrontar las exigencias requeridas (Mendocilla, 2016)

*Factores desencadenantes:* Los factores que intervienen en el síndrome de burnout no han sido definidos de manera unánime, aun así, muchos autores plantearon lo siguiente:

- *Edad:* los profesionales de que muestran mayor índice de burnout son los jóvenes ya que su experiencia laboral obtenida depende tiempo y tipo de trabajo que desempeñen para Monte (2002) detecto que en los jóvenes profesionales existen cinco factores que provoca el desarrollo del síndrome de burnout los cuales son:
  - Falta de información dentro del trabajo.
  - Debilidad sentimental frente a los cambios.
  - Escases de habilidades.
  - Falta de recursos.
  - Poca información sobre burnout.
- *Sexo:* En un estudio realizado por Maslach y Jackson, sobre las emociones, se comprobó que las mujeres se encuentran más propensas a padecer agotamiento emocional lo cual reduce su nivel de cumplimiento de objetivos

personales y profesionales por ellos las mujeres están propensas a padecer burnout ya que realizan varias actividades laborales. (Pérez, 2010).

- *Estado civil:* Está demostrado que las personas más susceptibles son las solteras, debido que los sujetos que no tienen una pareja estable, son las más propensas a sufrir mayor despersonalización, cansancio emocional, menor realización personal que aquellas personas que cuentan con pareja estable o se encuentran casadas, esto es debido a que las exigencias de poder velar por el bienestar de su familia los convierte en seres, emocionalmente, más fuertes ante las diferentes circunstancias. Las personas con parejas estables son más maduras emocionalmente, lo cual ayudaría de una manera positiva a afrontar los problemas personales y familiares. (Acosta, 2008)
- *Horarios de trabajo:* las personas que trabajan en entidades sociales son las que más posibilidades tienden de trabajar en turnos rotativos, esto puede alterar su estilo de vida, ya que los horarios no proporciona las facilidades para tener una adecuada alimentación, las horas de descanso debido; lo que provoca problemas de salud, problemas familiares y sociales (Gómez, Basto, & Méndez, 2017).
- *Antigüedad:* aunque no se ha logrado encontrar una relación entre el tiempo de trabajo y el burnout, en varios estudios se considera que este surge con mayor frecuencia durante los diez primeros años de actividad laboral, esto se debe a que durante este periodo se busca cumplir todas las expectativas planeadas. Otros investigadores han demostrado que durante estos primeros años de trabajo son los más propensos al desarrollo del síndrome de burnout,

de tal forma que mientras aumenta la experiencia laboral disminuye el cansancio emocional en las personas, esto coincide con el factor de edad ya que los más jóvenes cuentan con menos experiencia laboral influyendo así en su estado emocional (Macluff, 2013).

*Síntomas:* Según Díaz & López (2012) menciona que el burnout se relaciona con diferentes alteraciones en el comportamiento, físicas y emocionales, las cuales se origina por el arduo desarrollo laboral, aquellas personas que sufren de dicho síndrome son profesionales que realizan su trabajo brindando servicios tanto de voluntariado y ayuda social como de atención al cliente. Estos profesionales presentan síntomas en cuatro áreas los cuales son:

- *Psicosomáticas:* Las personas afectadas presentan sensaciones de ahogo, taquicardia, sensación de ser pinchados, dolor de cabeza, dificultades para respirar, sensación de ser elevados, hipertensión, pérdida de sueño, dolores estomacales, falta de apetito, en las mujeres también se presenta la pérdida del ciclo menstrual (Díaz & López, 2012)
- *Conductuales:* Bajo rendimiento en las actividades laborales, conflictos con los compañeros de trabajo, ideas suicidas, ausencia laboral, falta de sueño, reducción de la afectividad, uso de sustancias psicoactivas, actitudes agresivas ante los demás, ausencia de preocupación por las actividades laborales, falta de motivación. (Díaz & López, 2012).
- *Emocionales:* Sentimientos de soledad, ansiedad, baja autoestima, impaciencia, sentimientos de inferioridad o viceversa, desinterés con ideación

a abandonar la organización, dificultada para la concentración, déficit de la memoria y desmotivación. (Díaz & López, 2012)

- *Defensivas*: Baja tolerancia para aceptar las opiniones, ironía, respectividad, desplazamiento y proyección de sentimientos. (Díaz & López, 2012)

Estos síntomas aparecen progresivamente y derivan de la mala gestión y organización de las compañías, el clima laboral, social y ambiental.

*Fases del Burnout*: Según (Carlin & Fayos, 2010) el burnout consta de cinco fases o etapas las cuales son:

- *Idealismo y entusiasmo*: Cuando una persona ingresa a un nuevo trabajo muestra altos niveles de motivación peculiar por el nuevo trabajo y organización a la que pertenecerá, manifiesta grandes expectativas frente a la jornada laboral, se involucra en las actividades asignadas con entusiasmo. Esto se debe a que al inicio los profesionales no miden la relación entre sus capacidades profesionales, negándose a conocer los límites internos y externos que se deben considerar mientras se realiza el trabajo designado. Esto genera una sobrecarga laboral la cual lleva a los profesionales a incumplir las expectativas y provocando sentimientos de agotamiento emocional y físico, sentimiento de frustración, interrupción de las relaciones sociales. (Carlin & Fayos, 2010)
- *Estancamiento*: Se presenta una consecutiva reducción de las actividades realizadas por la persona esto se debe a que el trabajador se concentra en sus expectativas irracionales, lo que provoca la progresiva pérdida del entusiasmo

e idealismo mostrado al principio de su ingreso a la empresa. (Carlin & Fayos, 2010)

De igual forma, la persona utiliza su razonamiento para analizar y reconocer que su cuerpo requiere realizar algunas adaptaciones físicas, psicológicas y ambientales, para poder efectuar de manera idónea la actividad laboral. Esta fase también es conocida porque permite al individuo hacer una confrontación entre el mundo idealista de su profesión y la realidad laboral. (Carlin & Fayos, 2010)

- *Frustración:* En la cual el trabajador llega a un punto de quiebre en el que agota su energía de afrontamiento, en el que siente que su trabajo a perdido sentido, lo cual es acompañado por ideas poco racionales sobre su actividad laboral. El síndrome de burnout en esta esta provoca en los trabajadores alteraciones orgánicas y emocionales como la ansiedad o aumento de la agresividad. (Carlin & Fayos, 2010)
- *Apatía:* Es considerada como la etapa principal del burnout, puesto que el trabajador siente frustración ante sus expectativas, lo que lo conduce a paralizar sus actividades de todo tipo, lo que producir un completo deterioro de interés por parte del trabajador. Empezando a surgir en el organismo del trabajador problemas emocionales, conductuales y físicos. (Carlin & Fayos, 2010)

Durante esta fase lo más común es que los trabajadores sientan una tentativa por abandonar sus puestos de trabajo, esto debido a la frustración e impotencia generada. También estan presentes el abandono del trabajo y la

profesión, así como faltas recurrentes al lugar de labor, el retiro y una reducción del contacto frente al trabajo y compañeros de trabajo. Estos comportamientos a diario se vuelven más abrumantes afectando tanto las relaciones interpersonales y la capacidad de resolución de conflictos, mostrando actitudes despectivas ante los beneficiarios de los servicios (Carlin & Fayos, 2010).

- *Distanciamiento*: En esta etapa las personas se encuentran crónicamente abrumadas, perdieron interés en sí mismas y en las demás, se sienten ineptas, estandarizadas y vacías emocionalmente, tiene sentimientos de inferioridad y culpa, desvalorizando su profesión (Carlin & Fayos, 2010).

El profesional presenta idealismo y entusiasmo en lugar ausentarse, se enfrenta a desafíos atendiendo la mayor cantidad de pendientes. Esto con el objetivo de mantener su trabajo ya que cree que a pesar de su falta de energía e impotencia, su labor posee buenas compensaciones (Carlin & Fayos, 2010)

*Consecuencias*: Como toda experiencia esta genera una respuesta en las personas de manera cognitiva, fisiológicas y conductuales; generando así consecuencias en la organización a la que pertenece (Beltran, 2016). Detalla las consecuencias más relevantes en el individuo y la organización que evidencia al padecer de Síndrome Burnout.

- *Consecuencias en la persona*
  - *Físicas*: Noelia et al.(2006) indica que todo el sistema orgánico se ve afectado, puesto que el organismo responde al burnout presentando síntomas como: dolores estomacales, de espalda, cabeza, y a su vez se

presentan problemas para descansar, tobillos hinchados, contracciones musculares, fatiga crónica, crisis de asma y pérdida de peso.

- *Psicológicas y emocionales:* son identificados de la siguiente manera: debilitamiento emocional, falta de paciencia con el entorno y tolerancia mínima ante la presencia de la frustración, generándose una sensación de culpa, momentos depresivos, soledad y ansiedad.
- *Sociales:* Según Noelia et al. (2006) se presentan los siguientes síntomas: actitudes negativas frente a la vida, ausencia de confianza, interacciones hostiles, problemas de pareja continua y comunicación deficiente.
- *Consecuencias Organizacionales:* Noelia et al. (2006) sostienen que todas las personas expresan el Síndrome de Burnout de modo diferente, pero los efectos que genera son iguales:
- *Erosión del compromiso:* Generalmente se inicia como algo importante y se convierte en algo poco atractivo, insignificante y que no brinda satisfacción; al principio los trabajadores se sienten dispuestos a enfrentar todo tipo de situaciones y con mucha energía, dedicando más esfuerzo y tiempo a su trabajo, lo que indica que no hay presencia de burnout; luego de un tiempo la energía se convierte en fatiga, aparece la ineffectividad y cinismo junto a la idea de no poder alcanzar los objetivos. Para Mera (2014), los sentimientos considerados positivos en las personas como entusiasmo, entrega y confianza en si mismo se transforman en sentimientos como ansiedad y desesperación, lo cual genera un deterioro emocional, el cual es manifestado mediante frustración y enojo, al no

poder alcanzar las metas personales y laborales trazadas lo que le produce sentimientos negativos dentro de la empresa; las emociones son consideradas esenciales para el trabajo debido a que es prioritario en la vida del individuo, motivo por el cual dicha situación es prioritaria para la empresa.

- *En la Organización:* Para (Bujalance Hoyos et al., 2001) citado por Palomino (2012) las consecuencias del Burnout en las organizaciones influye tanto en resultados con en los objetivos, teniendo como respuesta lo siguiente: aumento del ausentismo , abandono del puesto de trabajo y la organización, poco compromiso laboral, baja calidad de servicio, incremento de conflictos entre usuario y compañeros de trabajo y aumento de accidentes laborales.

- *Problemas entre trabajador y trabajo:* según Ayuso Marente (2006) los desarreglos que se producen entre ambos son evidencia de que se padece burnout, presenta un clima laboral hostil con sus compañeros de trabajo, convirtiéndose así en problemas personales, responsabilizando a la persona y etiquetándolos como incomprensidos, quitando así toda responsabilidad a la organización motivo por el cual terminan despidiendo al trabajador o provocando la renuncia de este.

Neciosup (2016) afirma que cuando los trabajadores están experimentando este síndrome tienen un impacto negativo ante sus demás compañeros, generando conflictos interpersonales, lo cual genera una alteración de las tareas laborales , se puede decir que el Burnout se expande con las interrelaciones formadas en el trabajo, se da como

consecuencia de una respuesta de los demás cuando se sienten impotentes y terminan contagiando a todos los demás, que al sentirse impotentes terminan contagiando a toda la empresa.

*Prevención del Síndrome de Burnout.* Karen (2008) indica que el síndrome de burnout es un modelo multidimensional que toma en cuenta diversas variables dentro del régimen laboral y razón por la cual se debe prevenir planificada y sistemáticamente, dirigiéndolo según lo que se desee corregir. La prevención es conducida al elemento humano, interviniendo de forma individualizada, hacia el trabajo y profesión para intervenir la organización y el aspecto social. Durante la intervención personal se debe utilizar la técnica de afrontamiento de estrés, entrenamiento de autocontrol y ensayo conductual; también Torres (2013) indica que el afrontamiento es aquel conjunto de esfuerzos conductuales y cognitivos que se desarrollan para poder manejar, de manera externa e interna, las demandas valoradas como cuantiosas en el individuo dentro de sus labores en la empresa. Asimismo, Arlene Oramas Viera et al. (2013) indican que las estrategias dirigidas a los problemas, son las que tratan de modificar el origen, el estrés, buscando informarse de las situaciones y así poder considerar opciones de afrontamiento ante escenarios de tensión, que conduzcan a evitar el desarrollo de burnout. También (Voguel, 2015) en la Guía sobre el síndrome de Burnout y menciona estrategias de intervención agrupadas en 3 categorías:

- *Individuales*
  - Programas para la adquisición de destrezas y resolución de problemas.

- Control de impulsos o emociones, mediante diversas técnicas de relajación, así como, de desconexión del mundo laboral y personal.
- *Grupales*
  - Fortalecer las relaciones interpersonales.
  - Fomentar los lazos sociales y de trabajo en equipo.
  - Permitir la formación e información.
- *Organizacionales*
  - Identificar el síndrome de burnout por medio de evaluaciones.
  - Mejorar el clima laboral proponiendo actividades que fomenten el trabajo en equipo.
  - Incrementar el control de su trabajo y la autonomía en la toma de decisiones según su espacio de desarrollo laboral.
  - Señalar de manera clara y precisa Líneas de autoridad y responsabilidad.
  - Optimizar los canales de comunicación buscando promover la participación de todos los integrantes de la organización.
  - Promover la flexibilidad en los horarios de trabajo.
  - Propiciar la estabilidad laboral.
  - Implementar un adecuado proceso de inducción laboral que permita que el trabajador conozca la organización, sus funciones, obligaciones y derechos; evitando que posteriormente se encuentre ante situaciones inesperadas.

También Leiter (como se citó en Rubio, 2003) afirma que las diversas estrategias de resistencia, ante el síndrome de burnout, previenen que la ansiedad

por lograr objetivos de realización laboral sobre mayor importancia, provocando en el individuo engramas de defensa ante circunstancias incómodas. También se señala la existencia de diversas técnicas de intervención, con carácter individual, algunas de las cuales se mencionan a continuación:

*Técnica de Prevención:*

- *Técnicas Fisiológicas:* está dirigida a la reducción de las actividades fisiológicas y el malestar físico y emocional producido por las actividades. Esta técnica se dirige a la disminución de los niveles de activación neuromuscular que produce las actividades laborales, centrándose principalmente en los síntomas somáticos. (Voguel, 2015)

Menciona que la condición fisiológica puede ser favorable o atrofiante para el desempeño y las relaciones interpersonales del trabajador. También se le ha clasificado en tres técnicas muy efectivas que ayudan a mejorar el manejo y la prevención del estrés.

- *Técnica de biofeedback:* esta técnica es considerada como un elemento importante para ejercer control voluntario en las actividades y procesos biológicos. Esta técnica proporciona herramientas al individuo para que las emplee en situaciones estresantes. (Voguel, 2015)
- *Técnica de relajación física:* mediante esta técnica es importante considerar que la persona presenta tensión física y psicológica, la relajación se desarrolla aliviando los factores desencadenantes a una situación estresante, entre estos factores tenemos los siguientes: fisiológicos que son los encargados de activa

la situación somática, subjetivo el cual cumple la función de regular la información para que el sujeto pueda tranquilizarse y mantener la calma, conductuales los cuales comprometen a notar la situación que activa el estrés se encuentra regulando y regula las actividades motoras del organismo, permitiendo que el individuo se sienta relajado y cómodo.(Voguel, 2015)

- *Técnica de control de respiración:* para (Montañés, n.d.) se concreta en la reducción de la activación generada por el organismo, permitiendo que la respiración propicie una adecuada oxigenación del cuerpo y, por ende, un correcto funcionamiento de los órganos corporales
- *Técnicas conductuales:* Permite a las personas crear nuevas habilidades y herramientas para afrontar situaciones que, en lo laboral, puedan presentarse como bastante exigentes. Para esto la persona puede crear una esfera asertiva, adecuando relaciones interpersonales, resolviendo conflictos y manteniendo el autocontrol. (Montañés, n.d.)
- *El entrenamiento asertivo:* es cuando el individuo se prepara para crear un ámbito mediante el cual ayudara al individuo a que se comporte de manera asertiva en el día a día, esto le permite manejar sus deseos, sentimientos y necesidades de manera pertinente, siguiendo los ideales propuestos hasta alcanzarlo. (Montañés, n.d.)
- *Entrenamiento de habilidades sociales:* se pretende conseguir que la persona que se prepara habitualmente con herramientas óptimas para enfrentar la vida, tenga mayores posibilidades de supervivencia y afronte para lograr sus metas

y presente mayor capacidad de afronte para la resolución de problemas (Montañés, n.d.).

- *Técnica de solución de problemas*: Pretende que el individuo tenga una actuación justa e imparcial, y utilice herramientas óptimas, en la solución de sus problemas Córdoba (2009). También se sostiene que la técnica de solución de problemas es una herramienta efectiva y oportuna para la resolución de conflictos, actuando de manera rápida para cauterizar los problemas que se generan en el ámbito laboral (Montañés, n.d.).
- *Modelamiento encubierto*: es dirigida a cambiar las secuencias conductuales que son desfavorables para el individuo y a crear nuevas conductas eficaces para enfrentar los problemas, esta técnica hace que el individuo haga uso de la misma en situaciones reales mediante la imaginación (Montañés, n.d.).
- *Técnica de autocontrol*: ayuda a que la persona afectada adquiera habilidades para poder regular su conducta, pudiendo manejar situaciones de estrés de un manera sencilla y calmada (Montañés, n.d.).

### **2.2.3. Diferencia entre estrés y burnout**

El estrés laboral origina el síndrome de burnout y allí radica la diferencia entre ambos. Vale aclarar, cuando se incrementa el estrés y se torna en crónico, puede terminar en burnout. El burnout, de forma general, se supone más amplio y peligroso que el estrés. En cuanto a los síntomas, el estrés se manifiesta a través de la sobre implicación en los problemas e hiperactividad emocional, contrariamente, en el burnout se observa falta de implicación y embotamiento emocional (Llobet, 2019).

La única diferencia (más aparente que real) es que el "burnout" es un estrés crónico experimentado en el contexto laboral (Avila, 2016). Según (Hurtado Monge, 2018)

El síndrome de burnout aparece por un progresivo estímulo del estrés, siendo determinante en los trabajadores de salud, pero también se sabe que el estrés laboral está presente en todos los profesionales de todos los campos y es un condicionante para el desarrollo del burnout. Pudiendo iniciarse desde las primeras etapas sin ser percibido por el trabajador y volverse crónico con el paso del tiempo, desencadenando un severo colapso emocional, despersonalización y el menoscabo de la realización, que son los términos en los que se desenvuelve el Síndrome de Burnout. Cabe resaltar que el de burnout mantiene una estrecha relación con el estrés laboral.

Las principales diferencias sintomáticas entre el estrés laboral y el síndrome de burnout se destacan a continuación, por (Lozano, 2017) Profesora del Master de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad a distancia de Madrid:

Estrés Laboral:

- Sobreimplicación de los problemas
- Hiperactividad emocional
- Daño fisiológico como fundamento principal
- Agotamiento o falta de energía física
- Depresión como reacción para preservar las energías físicas
- Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustres)

Síndrome de Burnout:

- Falta de implicación
- Desgaste emocional
- Daño emocional como fundamento principal
- Agotamiento o falta de energía psíquica
- Depreciación como pérdida de ideales de referencia
- Sólo efectos negativos.

## **Capítulo III: Materiales y métodos**

### **3.1. Tipo de investigación**

La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, teniendo como finalidad especificar las principales propiedades de la población, buscando especificar los rasgos y características importantes del cualquier fenómeno a estudiar sometiéndola a un análisis, midiendo o evaluando los diferentes aspectos, dimensiones o componentes a investigar (Ayala, 2013).

Por lo que el objetivo de la presente investigación era Describir el nivel de agotamiento emocional de los trabajadores de la empresa CONAUTO, en el Año 2018.

### **3.2. Diseño de la investigación**

Corresponde a un diseño no experimental, pues no se pretendió la manipulación de las variables, sino observarlas en su entorno natural; por otra parte, corresponde a un corte transversal puesto que la recolección de datos era en un sólo momento en la línea del tiempo (Hernández et al., 2014).

### **3.3. Población y muestra**

#### ***3.3.1. Población***

Se consideró como población a todos los trabajadores de la empresa CONAUTO de la ciudad de Juliaca de ambos sexos; considerando una población finita ya que cuenta con características comunes.

#### ***3.3.2. Muestra***

Se trabajó con una muestra total de trabajadores empresa CONAUTO de la ciudad de Juliaca, a la muestra se denomina censal de puesto ya que se seleccionó el 100% de la población.

### 3.4. Operacionalización de variable

**Tabla 1.**

*Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores
síndrome de burnout	1.1. agotamiento emocional	1.1.1. fatiga
		1.1.2. cansancio
		1.1.3. frustración
		1.1.4. sobre carga de trabajo
	1.2. despersonalización	1.2.1. deshumanización
		1.2.2. confusión
		1.2.3. seguridad
	1.3. falta de realización personal	1.3.1. autoestima
		1.3.2. energía
		1.3.3. comunicación
		1.3.4. interrelación entre los empleados

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica para la recolección de datos corresponde a la encuesta, y los instrumentos de medición era de tipo documental; la recolección de datos se dio en el último semestre del 2018, mediante la aplicación de encuesta de forma presencial.

#### ***3.4.1. Inventario de Burnout de Maslach (MBI):***

Como se ha podido ver a través del presente estudio existe un gran número de síntomas ligados al burnout, debido a, igualmente un gran número de fenómenos ligados a este trastorno, como se señala en múltiples investigaciones. Esta especial circunstancia ha dificultado su estudio y medición. Debe ser por ellos que Maslach y Jackson ( como se cito en Carlin & Garcés de los Fayos Ruiz, 2010) definen el burnout como una respuesta al estrés crónico, y establecen su tridimensionalidad que se caracteriza por a) Agotamiento emocional, b) despersonalización y c) realización personal.

El Maslach Burnout Inventory (MBI), es un instrumento que utilizando una escala tipo Likert (herramienta que permite medir, a través de grados la conformidad del encuestado), valora los 22 ítems que lo conforman. La escala mide la frecuencia con siete grados. El cuestionario se divide en tres sub escalas que se ajustan a las dimensiones del burnout: 9, 5 y 8 ítems para agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo, respectivamente. Con lo cual se obtiene una puntuación que califica como baja, media o alta (Faúndez, 2017).

Desde la aparición del MBI existe una gran cantidad de investigaciones empíricas del burnout, llegando, en los años ochenta, a señalarse que el MBI se había utilizado en más del 90% de las investigaciones empíricas en el mundo, lo que indica que el MBI es el

más importante instrumento de medición de este fenómeno psicosocial, Maslach & Jackson (como se cito en Faúndez, 2017).

El MBI es un instrumento que utiliza una escala tipo líder de siete niveles:

0= Nunca

1= Alguna vez al año o menos.

2= Una vez al mes o menos.

3= Algunas veces al mes o menos.

4= Una vez a la semana.

5= Varias veces a la semana.

6= A diario.

Los ítems que corresponden a cada dimensión están distribuidos de la siguiente manera:

Agotamiento o Cansancio emocional consta de 9 ítems.

- Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Está integrada por las preguntas: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización está formada por 5 ítems.

- Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Está integrada por las preguntas: 5, 10, 11, 15, 22.

Falta de realización personal se compone de 8 ítems.

- Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. Está integrada por las preguntas: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

### **3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos**

Luego de haber obtenido la autorización por parte de la institución involucrada, se procedió a la recolección de datos, posteriormente, se calificaron las pruebas y pasaron los puntajes en

una matriz de datos en Excel.

El análisis de datos se realizó mediante el software SPSS versión 22.0. Los resultados de la estadística descriptiva se presentaron en tablas de frecuencia y porcentajes. Las pruebas estadísticas que se emplearon en este estudio fueron las siguientes:

- Nivel descriptivo: tablas de frecuencias y porcentajes, y
- Nivel inferencial comparando, el análisis factorial y el análisis de fiabilidad.

## Capítulo IV. Resultados y Discusión

### 4.4. Resultados

#### 4.4.1. Análisis sociodemográfico

Según la tabla 2, se evidencia que el 22.9% de los colaboradores de la Empresa CONAUTO, 2018, tiene 27 años, el 15.5% tienen 25 años, el 11.4% tiene 23 años. También se puede observar que solo un trabajador tiene 20 años, el 8.6% de ellos tienen 29 años de edad, el 5.7% tiene 30 años y tan solo cuatro colaboradores tienen más de 35 años.

**Tabla 2**

*Edad de los trabajadores de la Empresa CONAUTO, 2018.*

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
20	1	2,9	2,9
22	3	8,6	11,4
23	4	11,4	22,9
24	2	5,7	28,6
25	5	14,3	42,9
26	2	5,7	48,6
27	8	22,9	71,4
28	1	2,9	74,3
29	3	8,6	82,9
30	2	5,7	88,6
35	1	2,9	91,4
38	1	2,9	94,3
40	1	2,9	97,1
49	1	2,9	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Investigación propia

Según la tabla 3, podemos observar que la mayoría de trabajadores, el 62.9%, de la CONAUTO, 2018 son varones, y el 37.1% son mujeres.

**Tabla 3**

*Sexo de los empleados de la Empresa CONAUTO, 2018.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
------	------------	------------	----------------------

Mujer	13	37,1	37,1
Varón	22	62,9	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Investigación propia

Según la tabla 4, podemos observar que el 34.29% de trabajadores tienen al menos un año de experiencia en la empresa, el 25.71% tienen dos años de permanencia y el 8.57% tiene tres años. En los extremos, CONAUTO cuenta con un trabajador que tiene dos meses de trabajo y otro con 17 años.

**Tabla 4**

*Tiempo de permanencia de los trabajadores en la Empresa CONAUTO, 2018.*

Tiempo de permanencia en la Empresa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
2 meses	1	2.86	2.86
3 meses	1	2.86	5.71
6 meses	1	2.86	8.57
1 año	12	34.29	42.86
1 año y 5 meses	2	5.71	48.57
2 años	9	25.71	74.29
3 años	3	8.57	82.86
4 años	2	5.71	88.57
5 años	1	2.86	91.43
6 años	2	5.71	97.14
17 años	1	2.86	100.00
Total	35	100.00	

Fuente: Investigación propia

Según la tabla 5, podemos sintetizar que el 88.6% de los empleados de la Empresa CONAUTO tienen el grado de instrucción universitario, el 5.7%, dos trabajadores tienen adicionalmente grado de maestría, el 2.9% tienen secundaria y el 2.9% grado de instrucción superior técnica.

**Tabla 5***Grado de Instrucción de los trabajadores de la Empresa CONAUTO, 2018.*

Grado Académico	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Maestría	2	5,7	5,7
Secundaria	1	2,9	8,6
Superior técnica	1	2,9	11,4
Universidad	31	88,6	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Investigación propia

Según la tabla 6, podemos sintetizar que el 88.6% de los empleados de la Empresa CONAUTO tienen el grado de instrucción universitario, el 5.7%, dos trabajadores tienen adicionalmente grado de maestría, el 2.9% tienen secundaria y el 2.9% grado de instrucción superior técnica.

**Tabla 6***Grado de Instrucción de los trabajadores de la Empresa CONAUTO, 2018.*

Grado Académico	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Maestría	2	5,7	5,7
Secundaria	1	2,9	8,6
Superior técnica	1	2,9	11,4
Universidad	31	88,6	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Investigación propia

Según la tabla 7, podemos sintetizar que el 88.6% de los empleados de la Empresa CONAUTO tienen el grado de instrucción universitario, el 5.7%, dos trabajadores tienen adicionalmente grado de maestría, el 2.9% tienen secundaria y el 2.9% grado de instrucción superior técnica.

**Tabla 7***Labor simultánea en otra institución, de los trabajadores en la Empresa CONAUTO, 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	32	91,4	91,4
A veces	3	8,6	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Investigación propia

**4.4.2. Resultados para el objetivo general**

Describir el nivel de síndrome de burnout de los trabajadores de la empresa CONAUTO, 2018.

Según la tabla 8, muestra el nivel del síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa CONAUTO, 2018, observándose que el 88.6% tienen un nivel promedio de síndrome de burnout y el 11.4% tiene bajo nivel de burnout. También es importante mencionar que ninguno de los empleados tiene alto nivel de burnout.

**Tabla 8.***Nivel de síndrome de burnout de los trabajadores de la empresa CONAUTO, 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	11,4	11,4	11,4
	Promedio	31	88,6	88,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**4.4.3. Resultados para el objetivo específico 1**

Describir el nivel de agotamiento emocional entre el personal de la empresa CONAUTO, 2018

Como se muestra en la tabla 9, el nivel de agotamiento emocional del personal de la empresa CONAUTO en la ciudad de Juliaca, 2018, observa que el 68.6% tienen un nivel bajo de síndrome de burnout en la dimensión agotamiento emocional, el 22.9% tiene bajo nivel de

burnout promedio en la dimensión agotamiento emocional y sólo el 8.6% de los empleados de la empresa tienen un nivel alto de burnout en la dimensión agotamiento emocional.

**Tabla 9**

*Nivel de agotamiento emocional de los trabajadores de la empresa CONAUTO, 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	68,6	68,6
	Promedio	8	22,9	91,4
	Alto	3	8,6	100,0
	Total	35	100,0	

### **Resultados según indicadores de agotamiento emocional**

Como se muestra en la tabla 10, se puede observar los indicadores de la dimensión agotamiento emocional, donde el 49.0% de los empleados de la empresa CONAUTO algunas veces al mes se sienten emocionalmente agotados debido al trabajo, solo el 2.9% nunca se ha sentido agotado emocionalmente. Al final de la jornada se siente agotado algunas veces al mes el 34.0%, solo el 2.9% nunca se siente así y un 5.7% se siente agotado a diario al final de su jornada laboral. El 26.0% de los empleados algunas veces al mes se encuentran cansados cuando se levantan por las mañanas y tienen que enfrentarme a otro día de trabajo, un 14.3% nunca se ha sentido así y un 2.9% se siente si a diario. Trabajar con clientes todos los días es una tensión algunas veces al mes para el 17.0% de los empleados, para el 40% nunca es una tensión, y un 8.6%, alguna vez al mes o menos, siente tensión al trabajar con los clientes. El 34.3% de los empleados de la empresa CONAUTO nunca se siente “quemado” por el trabajo, el 29% alguna vez al año o menos se ha sentido “quemado”, y un 5.7% algunas veces al mes se ha sentido “quemado” por el trabajo. Respecto al ítem de si se sienten frustrados por su trabajo, el 37.1% señala que nunca se ha sentido así; el 26.0%; alguna vez al mes o menos, el 2.9%; varias veces a la semana e igual cifra para los que se sienten frustrados a diario. En cuanto a, si sienten que

están haciendo un trabajo demasiado duro el 40.0% indica que nunca se siente así; el 23.0% alguna vez al año o menos ha tenido este sentimiento; un 14% se ha sentido así una vez al mes o menos y el 9% varias veces a la semana. El 6% de los empleados de la empresa señala que trabajar en contacto directo con los clientes le produce bastante estrés varias veces a la semana, el 14% refiere tener esta sensación alguna vez al mes o menos; mientras que el 34.3% mencionan sentirse de esa manera alguna vez al año o menos; y un porcentaje similar nunca tuvieron esta sensación. Por último, en cuanto al ítem de si en el trabajo sienten que están al límite de sus posibilidades, el 25.7% nunca se ha sentido así, el 26% alguna vez al año o menos, al 20% alguna vez al mes o menos, al 14% algunas veces al mes, el 2.9% una vez a la semana, el 9% varias veces a la semana y otro 2.9% se siente así a diario.

**Tabla 10**

*Indicadores de agotamiento emocional de los trabajadores de la empresa CONAUTO, 2018.*

Agotamiento Emocional	Nunca		Alguna vez al año o menos		Una vez al mes o menos		Algunas veces al mes		Una vez a la semana		Varias veces a la semana		A diario		Total		
	fi	%	Fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	
Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	1	2.9	4	11	5	14	17	49	2	5.7	6	17	0	0	35	100	
Al final de la jornada me siento agotado	1	2.9	2	5.7	9	26	12	34	6	17	3	9	2	5.7	35	100	
Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	5	14.3	6	17	7	20	9	26	3	8.6	4	11	1	2.9	35	100	
Trabajar con clientes todos los días es una tensión para mí	1	40.0	4	9	26	3	8.6	6	17	2	5.7	1	3	0	0	35	100
Me siento “quemado” por el trabajo	1	34.3	2	10	29	7	20	2	5.7	1	2.9	3	9	0	0	35	100
Me siento frustrado por mi trabajo	1	37.1	3	9	26	6	17	3	8.6	2	5.7	1	3	1	2.9	35	100
Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	1	40.0	4	8	23	5	14	2	5.7	3	8.6	3	9	0	0	35	100
Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés	1	34.3	2	12	34	5	14	2	5.7	2	5.7	2	6	0	0	35	100

En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	9	25.7	9	26	7	20	5	14	1	2.9	3	9	1	2.9	35	100
---	---	------	---	----	---	----	---	----	---	-----	---	---	---	-----	----	-----

Fuente: Investigación propia

#### 4.4.4. Resultados para el objetivo específico 2

Describir el nivel de despersonalización de los trabajadores de la empresa CONAUTO, 2018

Como se muestra en la tabla 11, muestra el nivel de despersonalización del personal de la empresa CONAUTO en la ciudad de Juliaca-2018, observándose que el 80.0% tienen un nivel bajo de despersonalización y el 20.0% tiene nivel promedio.

**Tabla 11**

*Nivel de despersonalización de los trabajadores de la empresa CONAUTO, 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	28	80,0	80,0
	Promedio	7	20,0	100,0
Total		35	100,0	

#### Resultados según indicadores de despersonalización

Según la tabla 12, el 60.0% de los empleados creen que nunca tratan a algunos clientes como si fueran objetos, el 22.9% piensa que alguna vez al año o menos los ha tratado de esa manera, el 5.7% algunas veces al mes y el 2.9% varias veces a la semana. En cuanto al ítem de si creen que tienen un comportamiento más insensible con la gente desde que hacen este trabajo, el 37.1% considera nunca ha tenido ese comportamiento, el 31.4% menciona que alguna vez al año o menos ha tenido un comportamiento más insensible; el 2.9% algunas veces al mes y el 5.7% una vez a la semana y un igual porcentaje menciona tener ese comportamiento a diario. En lo que respecta a si le preocupa que este trabajo le esté endureciendo emocionalmente, al 45.7% nunca lo cree así, al 22.9% lo cree alguna vez al año o menos, al 11.4% una vez al mes o menos y el 8.6% algunas veces al mes. Al 60.0% de los trabajadores señala que nunca ha

sentido que no le importe lo que les ocurrirá a algunos de sus clientes, al 22.9% declara que ha tenido esa sensación alguna vez al año o menos, el 2.9% sienten esto algunas veces al mes y al 2.9% les pasa a diario. En lo que respecta a si sienten que los clientes les culpan de algunos de sus problemas, al 45.7% considera que eso no les ocurre nunca, al 28.6% alguna vez al año o menos, al 17.0% una vez al mes o menos y el 2.9% tienen este sentimiento a diario.

**Tabla 12**

*Indicadores de despersonalización de los trabajadores de la empresa CONAUTO, 2018.*

Despersonalización	Nunca		Alguna vez al año o menos		Una vez al mes o menos		Algunas veces al mes		Una vez a la semana		Varias veces a la semana		A diario		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos	21	60.0	8	22.9	3	8.6	2	5.7	0	0	1	2.9	0	0	35	100
Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	13	37.1	11	31.4	5	14.3	1	2.9	2	5.7	1	2.9	2	5.7	35	100
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	16	45.7	8	22.9	4	11.4	3	8.6	4	11.4	0	0	0	0	35	100
Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de mis clientes	21	60.0	8	22.9	2	5.7	1	2.9	1	2.9	1	2.9	1	2.9	35	100
Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas	16	45.7	10	28.6	6	17.0	0	0	2	5.7	0	0	1	2.9	35	100

Fuente: Investigación propia

#### **4.4.5. Resultados para el objetivo específico 3**

Describir el nivel de realización personal de los trabajadores de la empresa CONAUTO, 2018.

Como se muestra en la tabla 13, donde se muestra el nivel de realización personal de los empleados de la empresa CONAUTO, observándose que el 2.9% tienen un nivel bajo de realización personal, el 34.3% tiene un nivel promedio de realización personal y un porcentaje considerable representado por el 62.9% de los empleados de la empresa tienen un alto nivel de

realización personal.

**Tabla 13**

*Nivel de realización personal de los trabajadores de la empresa CONAUTO, 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9
	Promedio	12	34,3	37,1
	Alto	22	62,9	100,0
	Total	35	100,0	

### **Resultados según indicadores de realización personal**

Según la tabla 14, respecto al ítem de si pueden entender con facilidad lo que piensan sus clientes, el 34.3% lo percibe a diario, el 25.7% varias veces a la semana, el 20.0% algunas veces al mes, el 5.7% alguna vez al año o menos y el 2.9% nunca puede entender con facilidad lo que piensan sus clientes. En cuanto a si se enfrentan muy bien con los problemas que me presentan mis clientes el 22.9% lo hace a diario, el 25.7% varias veces a la semana, el 20.0% algunas veces al mes, el 8.6% alguna vez al año o menos y el 2,9% nunca pueden entender lo que piensan sus clientes. Del ítem, si siente que mediante su trabajo está influyendo positivamente en la vida de otros el 2.9% menciona que alguna vez al año o menos, al 5.7% una vez al mes o menos, el 14.3% algunas veces al mes, el 17.1% siente eso una vez a la semana y al 28.6% varias veces a la semana y al 31.4% a diario. En cuanto al ítem de si se encuentran con mucha vitalidad, el 5.7% nunca se siente así, el 11.4% algunas veces al mes, el 22.9% se siente con mucha vitalidad una vez a la semana y el 34.3% varias veces a la semana y al 25.7% a diario se sienten con mucha vitalidad. Del ítem de si tienen facilidad para crear una atmósfera relajada en su trabajo el 2.9% nunca se siente así, el 17.1% algunas veces al mes, el 22.9% siente esta sensación una vez a la semana, el 25.7% varias veces a la semana y al 14.3% a diario se sienten que crean una

atmósfera relajada en su trabajo. En lo que respecta al sí se encuentran animados después de trabajar junto con los clientes, el 5.7% alguna vez al mes o menos se sintió así, el 2.9% una vez al año o menos, el 14.3% se siente así algunas veces al mes, el 22.9% una vez a la semana, el 28.6% varias veces a la semana y el 25.7% se sienten a diario animados al trabajar con los clientes. Del ítem de si han realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo el 8.6% se sintió así una vez al mes o menos, el 20.0% algunas veces al mes, el 14.3% se siente así una vez a la semana, el 34.3% se siente así varias veces a la semana y el 22.9% a diario sienten que han realizado muchas cosas que merecen la pena el trabajo que tienen. Del último ítem de si sienten que saben tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo el 5.7% alguna vez al año o menos, otro porcentaje similar tiene este sentimiento una vez al mes o menos, el 17.1% algunas veces al mes, el 8.6% una vez a la semana, un importante 40.0% siente esto varias veces a la semana y el 22.9% siente a diario que sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.

**Tabla 14**

*Indicadores de realización personal de los trabajadores de la empresa CONAUTO, 2018.*

Realización Personal	Nunca		Alguna vez al año o menos		Una vez al mes o menos		Algunas veces al mes		Una vez a la semana		Varias veces a la semana		A diario		Total	
	Fi	%	f i	%	F i	%	fi	%	f i	%	fi	%	fi	%	fi	%
Puedo entender con facilidad lo que piensan mis clientes.	1	2.9	2	5.7	2	5.7	7	20.0	2	5.7	9	25.7	12	34.3	35	100
Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis clientes	1	2.9	3	8.6	2	5.7	7	20.0	5	14.3	9	25.7	8	22.9	35	100
Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	0	0.0	1	2.9	2	5.7	5	14.3	6	17.1	10	28.6	11	31.4	35	100
Me encuentro con mucha vitalidad	2	5.7	0	0	0	0	4	11.4	8	22.9	12	34.3	9	25.7	35	100

Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mi trabajo	1	2.9	3	8.6	3	8.6	6	17.1	8	22.9	9	25.7	5	14.3	3	100
Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes	0	0.0	2	5.7	1	2.9	5	14.3	8	22.9	10	28.6	9	25.7	3	100
He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	0	0.0	0	0	3	8.6	7	20.0	5	14.3	12	34.3	8	22.9	3	100
Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo	0	0.0	2	5.7	2	5.7	6	17.1	3	8.6	14	40.0	8	22.9	3	100

Fuente: Investigación propia

#### 4.5. Discusión de los resultados

CONAUTO es una empresa dedicada a la comercialización de vehículos menores en la ciudad de Juliaca, cuenta con 35 trabajadores, siendo el sexo masculino 62.9% su mayor fuerza laboral, la edad promedio de sus colaboradores es de 27 años y 3 meses, la gran mayoría de los trabajadores cuenta con una educación universitaria, siendo el 74% de los empleados quienes se están dedicados de manera exclusiva al rubro de las ventas.

El Inventario De Burnout De Maslach (MBI), busca evaluar el nivel de burnout de manera general y en cada una de las tres dimensiones; en el caso de empresa CONAUTO los resultados del instrumento aplicado señalan que ningún trabajador sufre un alto nivel de burnout, sin embargo el 88,6% padecen el síndrome en un nivel promedio siendo este un resultado relacionado con las características propias de la empresa; también se destaca que la mayor fuerza laboral (74,3%) se encuentra laborando en el área de ventas, siendo esta área la base primordial de la organización para la obtención de ingresos el cual asegura su éxito empresarial, es por ello, que existe un nivel alto de presión y exigencia en el cumplimiento de la cuota de venta por cada uno de sus empleados. Por otro lado, la organización cuenta con personal relativamente jóvenes que oscilan en promedio a los 27 años, teniendo la posibilidad de que muchos de sus colaboradores recién estén adquiriendo habilidades y competencias en las ventas. También resaltamos que el 94.3% de los trabajadores cuenta con formación universitaria, y el conocimiento adquirido les permite utilizar mejores estrategias de ventas sin embargo esta misma

formación genera en el trabajador sentimiento de falta de realización profesional el cual incrementa sus índices de estrés y depresión.

La dimensión de Agotamiento Emocional nos muestra que el 8,6% de los trabajadores tienen un alto nivel agotamiento, el cual es producido por la sensación de cansancio al final de cada jornada laboral; sin embargo, el 68.6% trabajadores obtuvieron una puntuación baja en el nivel de agotamiento el cual hace referencia al entusiasmo que le ponen por ser relativamente nuevos en el área donde se desempeñan y el 22.9% alcanzo un nivel promedio. Estos resultados guardan coherencia con el tiempo de permanencia de los trabajadores donde solo nueve (25.7%) superan los tres años, cabe resaltar que el agotamiento en el trabajo se va reflejando de manera acumulativa a través de los años (Freudenberger como se citó por Carlin & Garcés de los Fayos Ruiz, 2010)

Respecto a la dimensión de despersonalización, se resalta que el 80% de los trabajadores tienen puntuación baja y solo el 20% restante una calificación promedio. Esta condición también se construye a través de los años, por lo que el resultado se encuentra, probablemente relacionado al tiempo de servicio de los trabajadores y su principal característica es el trato impersonal y fría hacia los clientes, comportamiento que se va adquiriendo con el transcurrir del tiempo y que puede convertir al trabajador en una persona insensible.

Finalmente destacamos que el 62.9% de los trabajadores tienen un alto nivel de realización personal, se puede aseverar, que se debe a la particular circunstancia en la que el vendedor se encuentra relacionándose de manera constante con los clientes con el objetivo de cerrar ventas, el cual puede generar situaciones de burnout al engagement o viceversa, el cual se ve reflejado en los fracasos y éxitos alcanzados de manera periódica, y estos resultados permiten aplicar estrategias para la superación de cada uno de los obstáculos el cual le permitirán alcanzar el éxito personal y profesional (López, Küster, & Pardo, 2012).

## Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

### 5.1. Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones que pueden extraerse de los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación:

- **Primero:** los trabajadores de la empresa COAUTO no reflejan un nivel alto de burnout, sin embargo, el 88.6% de trabajadores si presentan un nivel promedio del sidorme burnout a comparación del 11.4% restante tienen un nivel bajo. Además, este resultado nos muestra que los trabajadores que se encuentran en el nivel promedio pueden tener repercusiones en su salud mental, pues los niveles de estrés pueden afectar su desempeño laboral.
- **Segundo:** dentro de la empresa CONAUTO, se cuenta con tres colaboradores que presentan un nivel de agotamiento emocional muy alto, a diferencia del 68.6% de los trabajadores que presentan nivel bajo de agotamiento emocional, este resultado nos muestra que la diferencia entre los niveles de agotamiento se da por el tiempo laboral de los empleados dentro de la organización, ya que varios de ellos son relativamente nuevos e influyen en los resultados.
- **Tercero:** sobre la dimensión de despersonalización, la empresa CONAUTO no cuenta con personal con niveles altos de despersonalización ya que el 80% de sus trabajadores presentan un nivel bajo, y el 20% un nivel promedio de despersonalización. Recordemos que el trastorno de despersonalización a menudo se desarrolla en personas que han sufrido un acontecimiento estresante grave.
- **Cuarto:** finalmente la empresa CONAUTO, cuenta con un 62.9% de sus trabajadores que han alcanzado un nivel alto de realización personal, para esta misma

dimensión del síndrome de burnout. Sin embargo, el 34.3% de trabajadores tienen un nivel promedio y sólo un trabajador (2,9%) presenta niveles bajos de realización personal.

## 5.2. Recomendación

De acuerdo con la teoría estudiada y los resultados obtenidos durante el proceso de investigación, se presentan algunas recomendaciones.

- **Primero:** para futuras investigaciones, replicar el estudio para comprobar la fiabilidad de los resultados. También, sería necesario realizar una investigación a nivel macro que involucre a más números de empresas dedicadas a la venta de vehículos menores de la Región Puno.
- **Segundo:** la empresa CONAUTO, debe efectuar cambios que le permitan mejorar su estructura horizontal y de autogobierno con el objetivo de fomentar la creatividad, innovación, satisfacción y seguridad en el empleo; también se recomienda aplicar promociones justas entre los empleados, implementando prácticas especializadas y apoyos en la educación de los colaboradores con el objetivo de promover la confianza en uno mismo e incentivar la formación continua.
- **Tercero:** la empresa CONAUTO, deben desarrollar estrategias para el manejo del estrés, ya que esto puede afectar su productividad laboral. Por otra parte, el área de Recursos Humanos debe activar los mecanismos de salud ocupacional con el objetivo de que se brinde soporte emocional y prevención de riesgos que pudieran ocasionar trastornos psicológicos en los colaboradores.
- **Cuarto:** finalmente la empresa CONAUTO, debe planificar evaluaciones periódicas

a todo el personal con el objeto de establecer la evolución del trastorno en la organización y fomentar el trabajo en equipo entre sus colaboradores de acuerdo a sus competencias y habilidades.

## REFERENCIAS

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Enseñanza e Investigación en psicología grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una Exploración Cualitativa. *Redalyc*, 14(1), 105–118. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Arce, D. (12 de marzo de 2020). Impacto económico del coronavirus ya se siente en las regiones. Obtenido de Perucámaras (Cámaras nacional de comercio, producción y turismo y servicios): <https://web.archive.org/web/20200411122422/https://www.perucamaras.org.pe/nt372.html>
- Bellido, L. (2016). Desempeño laboral y estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016 (Tesis de maestría). Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11198?show=full>
- Bohoslavsky, J., & Rulli, M. (2020). Covid-19, international financial institutions and the continuity of androcentric policies in Latin America. *Revista Estudios Feministas*, 28(2), 1-16. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/1806-9584-2020v28n273510>
- Bussing, A. (1999). Can Control at Work and Social Support Moderate Psychological Consequences of Job Insecurity? Results from a Quasi-experimental Study in the Steel Industry. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(2), 219–242. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/135943299398339>
- Centro para el control y la prevención de Enfermedades Respiratorias. (23 de diciembre de 2020). Empleados: cómo manejar el estrés laboral y aumentar la resiliencia durante la pandemia del COVID-19. Obtenido de CDC: <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/mental-health-non-healthcare.html>
- Céspedes, G., & Martínez, J. (2016). Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano. *Scielo*, 1(22), 1-46. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-46702016000100001&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-46702016000100001&script=sci_abstract)
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 178–186. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2013). Enfermedades Laborales : cómo afectan el entorno organizacional (Tesis de licenciatura). Obtenido de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). Una medida global de estrés percibido. *Revista de salud y comportamiento social*, 385-396.
- De Witte, H. (2000). Arbeidsethos en jobonzekerheid: meting en gevolgen voor welzijn, tevredenheid en inzet op het werk. En R. Bouwen, H. De Witte, & T. Tailieu, Van groep naar gemeenschap.

- Liber Amicorum Prof. Dr. Leo Lagrou. (págs. 325-350). Holanda: Garant. Obtenido de <https://lirias.kuleuven.be/1962975>
- Félix, F., & Egúsuiza, B. (8 de junio de 2020). Efectos laborales de la pandemia por la COVID-19 en el Perú. Incertidumbre y desafíos. Obtenido de Actualidad Laboral: <https://actualidadlaboral.com/efectos-laborales-de-la-pandemia-por-la-covid-19-en-el-peru/>
- Floria, P. (2013). Control del estrés laboral. FC Editorial: España.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*, 1(160), 1–4. Obtenido de [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- Gallie, D., Felstead, A., Green, F., & Inanc, H. (2017). The hidden face of job insecurity. *Employment and Society*, 31(1), 36–53. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0950017015624399>
- Green, F. (2011). Unpacking the misery multiplier: How employability modifies the impacts of unemployment and job insecurity on life satisfaction and mental health. *Journal of Health Economics*, 30(2), 265–276. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.jhealeco.2010.12.00>
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity. *Academy of Management Review*, 9(3), 438–448. Obtenido de <https://doi.org/10.5465/amr.1984.4279673>
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (2010). Evolution of research on job insecurity. *International Studies of Management and Organization*, 40(1), 6–19. Obtenido de <https://doi.org/10.2753/IMO0020-8825400101>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (6ta ed.). México: McGRAW-HILL. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Jiménez, A., & Cubillos, R. (2010). Estrés Percibido y Satisfacción Laboral después del Terremoto Ocurrido el 27 de Febrero de 2010 en la Zona Centro-Sur de Chile. *Redalyc*, 28(2), 187–192. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/785/78516731007.pdf>
- Keim, A., Landis, R., Pierce, C., & Earnest, D. (2014). Why do employees worry about their jobs? A meta-analytic review of predictors of job insecurity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(3), 269–290. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/a0036743>
- Klandermans, B., Hesselink, J., & Vuuren, T. (2010). Employment status and job insecurity: On the subjective appraisal of an objective status. *Economic and Industrial Democracy*, 31(4), 557–577. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0143831X09358362>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. . España: Ediciones, Martínez Roca.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo, y representantes

sindicales. Suiza: Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>

Lozano, E. S. (2017). watch @ [www.youtube.com](http://www.youtube.com). <https://www.youtube.com/watch?v=kpPXJri4UcE>

Mamani-Benito, O., Apaza, E., Carranza, R., Rodriguez-Alarcon, F., & Mejía, C. (2020). Inseguridad laboral en el empleo percibida ante el impacto del COVID-19: validación de un instrumento en trabajadores peruanos (LABOR-PE-COVID-19). *SciELO*, 29(3), 177-256. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v29n3/1132-6255-medtra-29-03-184.pdf>

McDonald, C. (2020). *Epidemiology of Work Related Diseases*. EEUU: Second Edition. Obtenido de <https://doi.org/10.1002/9780470695005.ch14>

Mejia, C., Rodriguez-Alarcon, F., Garay-Rios, L., Enrique-Anco, M., Moreno, A., Huaytan-Rojas, K., . . . Curioso, W. (2020). Percepción de miedo o exageración que transmiten los medios de comunicación en la población peruana durante la pandemia de la COVID-19. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 39(2). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002)

Merino, A. (2014). Los efectos de la crisis en el empleo. Integración económica, Estado de bienestar y medidas de fomento del (des)empleo. *Revista IUS*, 8(33), 59–76. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472014000100004&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472014000100004&lng=es)

Miranda, B. (2018). Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani (Tesis de especialidad). Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>

Montoya, E. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017 (Tesis de licenciatura). Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8532>

Nava, C., Rivera, L., Zaira, C., & Valero, V. (2016). Relación Entre Estrés Laboral Y Estrés Cotidiano. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 19(2), 1-11. Obtenido de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/rep/article/view/56349>

Nella, D., Panagopoulou, E., Galanis, N., Montgomery, A., & Benos, A. (2015). Consequences of Job Insecurity on the Psychological and Physical Health of Greek Civil Servants. *BioMed Research International*, 2015(1), 1–9. Obtenido de <https://doi.org/10.1155/2015/673623>

Organización Internacional de Trabajo [OIT]. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Ginebra: SafeDay.

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (8 de abril de 2020b). *Pandemia del COVID-19: OIT: El COVID-19 destruye el equivalente a 14 millones de empleos y desafía a buscar medidas para enfrentar la crisis en América Latina y el Caribe*. Obtenido de OIT: [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_741222/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_741222/lang--es/index.htm)

- Palomino, R. (2019). Síndrome de Burnout y su relación con el clima institucional en las instituciones educativas públicas-UGEL 01–Lurín–Lima–2018 (Tesis de maestría). Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11350/Palomino\\_sr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11350/Palomino_sr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Parra-Tapia, E., Perales-Ortiz, G., Quezada, A., & Torres-Pereda, P. (2019). Salud y seguridad laboral: intervención educativa en trabajadores de limpieza en áreas de investigación. *Salud Pública de México*, 61(5), 657-669. Obtenido de <https://scielosp.org/pdf/spm/2019.v61n5/657-669/es>
- Peraza, C. (2020). Salud laboral frente a la pandemia del COVID-19 en Ecuador. *SciELO*, 18(3). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2020000300507](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000300507)
- Piccoli, B., Reisel, W., & De Witte, H. (2019). Understanding the Relationship Between Job Insecurity and Performance: Hindrance or Challenge Effect? . *Journal of Career Development*. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0894845319833189>
- Pizarro, M. (18 de marzo de 2020). En Puno existe preocupación por el impacto negativo del Covid-19 en el turismo. Obtenido de Noticias SER.PE: <https://web.archive.org/web/20200319163706/https://noticiasser.pe/puno/en-puno-existe-preocupacion-por-el-impacto-negativo-del-covid-19-en-el-turismo>
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano. (24 de junio de 2020). ¿Qué es el aislamiento social obligatorio y la inmovilización social obligatoria? Obtenido de [gob.pe: https://www.gob.pe/8789-presidencia-del-consejo-de-ministros-que-es-el-aislamiento-social-obligatorio-y-la-inmovilizacion-social-obligatoria](https://www.gob.pe/8789-presidencia-del-consejo-de-ministros-que-es-el-aislamiento-social-obligatorio-y-la-inmovilizacion-social-obligatoria)
- Quispe, G. (2019). Factores relacionados al estrés laboral en trabajadores del Instituto Superior Pedagógico de Arequipa 2019 (Tesis de maestría). Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10257>
- Rocha, R. (2017). Relación entre satisfacción laboral, personalidad e inseguridad laboral con la adicción al trabajo en trabajadores de dos empresas de Lima Metropolitana (Tesis de licenciatura). Obtenido de <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/658>
- Rodríguez, M. (17 de junio de 2004). El estrés en el ámbito laboral, el estrés y sus causas. Obtenido de Jornada Sobre Seguridad y Salud Laboral: <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
- Ryder, G. (27 de marzo de 2020). El COVID-19 ha revelado la fragilidad de nuestras economías. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_741222/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_741222/lang--es/index.htm)
- Sabastizagal-Vela, I., Astete-Cornejo, J., & Benavides, F. (2020). Working, safety and health conditions in the economically active and employed population in urban areas of Peru. *Revista*

- Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, 37(1), 32-41. Obtenido de <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>
- Salas, S. (2018). La inseguridad laboral en la población asalariada de España: Caracterización, distribución y asociación con la salud (Tesis doctoral ). Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2018/hdl\\_10803\\_665796/ssn1de1.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2018/hdl_10803_665796/ssn1de1.pdf)
- Silla, I. (2007). Trabajo temporal, inseguridad laboral percibida y sus implicaciones factores psicosociales intervinientes. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/50819164\\_Trabajo\\_temporal\\_inseguridad\\_laboral\\_percibida\\_y\\_sus\\_implicaciones\\_Factores\\_psicosociales\\_intervinientes](https://www.researchgate.net/publication/50819164_Trabajo_temporal_inseguridad_laboral_percibida_y_sus_implicaciones_Factores_psicosociales_intervinientes)
- Soldado, R. (2021). Estrés y el desempeño docente en instituciones educativas de la provincia de Sánchez Carrión (Tesis de maestría). Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59215>
- Sora, B., Caballer, A., & Peiró, J. (2014). La Inseguridad Laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica. *Papeles Del Psicólogo*, 35(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77830184003.pdf>
- Spielberger, C. (1994). The Job Stress Survey: Measuring Gender Differences in Occupational Stress. *Journal of Social Behavior and Personality*, 9(2), 199 - 218. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/1995-03735-001>
- Stock, R. (2001). Socio-economic security, justice and the psychology of social relationships. *International Labour Office*(1), 1-79. Obtenido de [https://www.social-protection.org/gimi/ShowResource.action;jsessionid=VNEf5OpeqnBmt\\_IRvV1RF6T6vCjpde daMYdP11O\\_wB6-dJPjRCg4!445242879?lang=AR&id=8862](https://www.social-protection.org/gimi/ShowResource.action;jsessionid=VNEf5OpeqnBmt_IRvV1RF6T6vCjpde daMYdP11O_wB6-dJPjRCg4!445242879?lang=AR&id=8862)
- Tacca, D., & Tacca, A. (2019). Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 323-353. Obtenido de <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.304>
- Tapia, D., Cruz, C., Gallardo, I., & Dasso, M. (2007). Adaptación de la escala de percepción global de estrés (EPGE) en estudiantes adultos de escasos recursos en Santiago, Chile. *Psiquiatría y Salud mental*, 109-119.
- Ugaz, P. (2019). Estrés y Satisfacción laboral en operadores de un Call Center. Ate, 2018 (Tesis de licenciatura). Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9773/1/2019\\_Talledo-Falla.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9773/1/2019_Talledo-Falla.pdf)
- Valencia, L., & Avendaño, C. (2014). Inseguridad Laboral Percibida y Malestar Psicológico: Evaluación de Dos Modelos Predictivos en Trabajadores Suministrados de la Ciudad de Concepción, Chile. *Ciencia & Trabajo*, 16(49), 49-55. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100009>

Villar, P., & Chávez, L. (16 de junio de 2020). Casi la mitad de puesto en Lima se perdieron y algunos puestos jamás regresarán tras la pandemia. Obtenido de El comercio:  
<https://elcomercio.pe/economia/peru/trabajo-coronavirus-peru-casi-la-mitad-de-empleos-en-lima-se-perdieron-y-algunos-puestos-jamas-regresaran-tras-la-pandemia-inei-covid-19-trabajadores-formal-noticia/>

Voguel. (2015). Síndrome de agotamiento laboral - “ Burnout ” Protocolo de prevención y actuación.

Whitte, H., Pienaar, J., & Cuyper, N. (2016). Review of 30 Years of Longitudinal Studies on the Association Between Job Insecurity and Health and Well-Being: Is There Causal Evidence? *Australian Psychologist*, 51(1), 18–31. Obtenido de  
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1111/ap.12176>

## ANEXOS

### Anexo A. Matriz de consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA – PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“nivel de burnout en los trabajadores de la empresa CONAUTO en el año 2018”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
¿Cuál es el nivel de burnout en los empleados de la empresa CONAUTO en el año 2018?	Describir el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa CONAUTO en el año 2018	<b>Primera Variable:</b>  Síndrome de burnout	<b>Tipo de estudio</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal.  <b>Área de estudio:</b>  <b>Población y muestra</b>  Personal de la empresa  <b>Instrumentos:</b>  Encuesta  <b>Valoración estadística</b>  Paquete estadístico SSPS 23
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS		
1) ¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional en los trabajadores de la empresa CONAUTO en el año 2018?	1) Describir el nivel de agotamiento emocional en los trabajadores de la empresa CONAUTO en el año 2018.		
1) ¿Cuál es el nivel de despersonalización en los trabajadores de la empresa CONAUTO en el año 2018?	2) Describir el nivel de despersonalización en los trabajadores de la empresa CONAUTO en el año 2018.		
3) ¿Cuál es el nivel de falta de desarrollo en los trabajadores de la empresa CONAUTO en el año 2018?	2) Describir e nivel de falta de desarrollo en los trabajadores de la empresa CONAUTO en el año 2018.		

Anexo B. Cuestionario

**Cuestionario de evaluación para definir el nivel síndrome de burnout**

EDAD

GENERO Femenino  Masculino

EXPERIENCIA LABORAL  años

GRADO ACADEMICO secundaria  universidad  maestría  otro

AREA DE DESEMPEÑO ventas  gerencia  recursos humanos  **tecnica**

Labora simultáneamente en otra institución Si  No

A continuación usted encontrará una serie de preguntas, personales y sobre su trabajo. Por favor conteste todas las preguntas, sin omitir ninguna respuesta. Muchas gracias por su colaboración.

			Nunca	Alguna vez al año o menos	una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	A diario
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis clientes.							
5	D	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos.							
6	EE	Trabajar con clientes todos los días es una tensión para mí.							
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis clientes.							
8	EE	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							

# CONAUTO

Juliaca, 15 de marzo del 2019

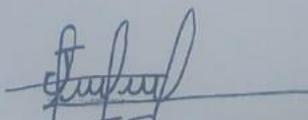
**SEÑORES**  
**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**Presente:**

Por este medio me permito informar a usted que la Srta. **MARÍA ALEJANDRA FARFÁN CORDERO**, con número de **DNI: 72497001**, bachiller en: Administración Y Negocios Internacionales De La Universidad Peruana Unión

Fue aceptada en esta institución para realizar la aplicación de instrumento para la elaboración de su tesis titulada: **“NIVEL DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CONAUTO EN EL AÑO 2018”**

Siendo el objetivo: solo de fines académicos.

ATENTAMENTE

  
.....  
José María Lozada Quiroz  
Dni: 29528873