



Universidad
Continental

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Minas

Trabajo de Investigación

**Determinación de la presencia del síndrome
de Burnout en los trabajadores de
P&S Proserge S.R.L. 2018**

Freddy Yojhan Yucra Montoya

Arequipa, 2019

Para optar el Grado Académico de Bachiller
en Ingeniería de Minas



Repositorio Institucional Continental

Trabajo de Investigación



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

DEDICATORIA

A Dios por la gracia divina de la vida.

A mis padres, por su apoyo moral e incondicional.

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	v
INTRODUCCIÓN	vi

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento y formulación del problema	1
1.2. Objetivos	2
1.3. Justificación	2

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema	3
2.2. Bases teóricas	4
2.2.1. Burnout: Modelos teóricos	4
2.2.2. Síndrome de burnout	8
2.2.3. Síntomas del síndrome burnout	11
2.2.4. Causas del síndrome	13
2.2.5. Factores del síndrome burnout	14
2.2.6. Elementos del síndrome burnout	15
2.2.7. Desarrollo del burnout	16
2.2.8. Consecuencias	17
2.2.9. Atención del burnout en la empresa	19

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis	20
3.2. Variables	20

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Métodos, y alcance de la investigación	21
---	----

4.1.1. Método.....	21
4.1.2. Alcance.....	21
4.2. Diseño de la investigación	21
4.3. Población y muestra	22
4.3.1. Población.....	22
4.3.2. Muestra.....	22

CAPÍTULO V

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

5.1. Presupuesto.....	23
5.2. Cronograma.....	24

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Síndrome de Burnout.....	25
6.2. Desgaste emocional	27
6.3. Incidencia de cinismo.....	29
6.4. Eficacia profesional.....	31

CONCLUSIONES.....	33
RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
ANEXOS	38

RESUMEN

En la empresa P & S PROSERGE S.R.L. un tiempo a esta parte se ha venido observado que los trabajadores presentan una deficiencia en el rendimiento laboral se presume que pudiese tratarse del síndrome de burnout, las causas posibles sobre tiempos por ajuste de personal, fatiga por turnos dobles a fin de no bajar la productividad, en ese sentido se planteó el objetivo de determinar la presencia del síndrome de Burnout en los trabajadores de P & S Proserge S.R.L. 2018, evaluando al personal mediante el cuestionario elaborado por Maslach Burnout Inventory (MBI-GS), el cual se constituye de 22 items, en 3 dimensiones: agotamiento emocional (AE); cinismo (CI) y eficacia profesional (EP), fueron un total de 40 trabajadores entre técnicos mecánicos (22), administrativos (8), supervisores de seguridad (5) y supervisor de operaciones (5), cuyos resultados arribaron a concluir, el síndrome de Burnout latente en los trabajadores de P & S Proserge S.R.L. 2018, es moderado de acuerdo a los resultados el 95.0% del personal de la empresa la padece, en cuanto al desgaste emocional, en la mitad del personal 50.0% predomina un desgaste emocional severo y el cinismo latente en el 85.0% del personal en un nivel severo son de preocupar y tomar cartas en el asunto, finalmente, la eficacia profesional se ha visto agravada moderadamente en el 87.5% del personal.

INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout se describe como la pérdida progresiva de energía, la desmotivación y dejadez en el trabajo, personal menos sensibles, poco comprensivos e intolerantes y hasta en ocasiones agresivos, ligado específicamente al trabajo, hoy en día es entendido como el agotamiento laboral que surge como respuesta al estrés laboral crónico, con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional.

Es muy importante para las empresas detectar este síndrome a tiempo, que por literatura pasa desapercibido y silenciosamente desarrolla para que en cualquier momento de su aparición y se vea comprometido el trabajador con su salud y comprometida la empresa organizacionalmente y productivamente, en ese entender en el presente estudio se planteó con el fin de determinar la presencia del síndrome de Burnout en el personal de P & S Proserge S.R.L., valiéndose de evaluaciones antes realizados por personajes como Maslach, para así poder remediar y tomar acciones que puedan revertir el síndrome que sospechosamente está latente en la empresa.

La presente, se dividido en cuatro capítulo, el primero de ellos delata la problemática real y se plantea los objetivos que enrumbaron el desarrollo de la investigación, en un segundo capítulo el marco teórico, sustento de teorías, antecedentes de investigación referentes al síndrome de burnout, en un tercer capítulo se halla la metodología seguida para poder evaluar al personal y cumplir con los objetivos planteados, finalmente en el capítulo cuatro se presenta los resultados hallados a nivel general y por características del síndrome de burnout y por cada cargo de la empresa, muy a parte las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos y las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento y formulación del problema

Las empresas exitosas de hoy en día valoran la calidad de vida de sus colaboradores, cuidando de su seguridad, salud y bienestar, el síndrome de burnout empezó a ser investigado desde la década de los 70's, llamado también como el síndrome del quemado, debido a que deviene del trabajo, el cual viene ligada a lo necesario que representa analizar los procesos de estrés laboral.

En Perú se escucha Síndrome de Burnout, presentándose como una contestación al estrés crónico adquirido en el ámbito laboral, lo preocupante y está llamando la atención, es que dicho síndrome alcanza o conlleva a consecuencias negativas en el ser humano y por ende de la misma empresa, de ahí que las empresas que se ven afectadas por dicha enfermedad adquirida, van hundiéndose en desgano, desmotivación, baja eficiencia laboral, mal clima laboral, afectando al rendimiento productivo de la pieza fundamental que representa la fuerza humana.

Dichas consecuencias no sólo afectan a la persona sino que también a la economía y la imagen de la empresa y a nivel general también afecta a la economía del país, lo afecta tan negativamente que contar con trabajadores de baja productividad, que sientan desgano en cualquier labor que desempeñen, la convierte en una población dependiente del estado y requerirá pronto asistencia social y de salud y se convierta la enfermedad adquirida en un problema social mayor.

Bajo esa realidad nacional, en la empresa P & S PROSERGE S.R.L. se ha observado que los trabajadores presentan una deficiencia en el rendimiento laboral se cree que está latente el síndrome de burnout, causas como sobre tiempos, fatiga, doble turno, etc. En la institución existe la falta de

respeto hacia el trabajador, la falta de autonomía a la hora de realizar sus funciones induce al estrés, no sólo ello, sino también tienen repercusiones físicas, cansancio emocional y malestar en general.

1.2. Objetivos

Objetivo General

Determinar la presencia del síndrome de Burnout en los trabajadores de P & S Proserge S.R.L. 2018.

Objetivos específicos

- Identificar el desgaste emocional en los trabajadores de P & S Proserge S.R.L.
- Determinar la incidencia de cinismo en los trabajadores de P & S Proserge S.R.L.
- Determinar la eficacia profesional en los trabajadores de P & S Proserge S.R.L.

1.3. Justificación

Esta tesis se realiza con la finalidad de dar a conocer la incidencia de agotamiento, cinismo y eficacia profesional en los trabajadores de P & S Proserge S.R.L., ya que en la empresa se observó el síndrome de desgaste; profesional que trabajan con el público, teniendo influencias externos e internos que pueden desencadenar dicho padecimiento; los factores externos son cuestiones sociales y económicos mientras que los factores internos son la personalidad del trabajador hacia la empresa y el cumplimiento de su labor.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

En Chiclayo, Reyes (2017) en su investigación “Síndrome de Burnout en docentes cirujanos dentistas, enfermeros y médicos de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Señor de Sipán - Chiclayo, 2017”, planteado con el objeto de determinar el síndrome de Burnout en docentes de las especialidades de cirujano dentista, enfermería y medicina general de la Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Señor de Sipán en Chiclayo. Bajo un tipo descriptivo y con corte transversal, muestra de 93 docentes, usó el instrumento MBI de Maslach, cuyos resultados arribaron a concluir que el Síndrome de Burnout no existe en el grupo de docentes. El Agotamiento Emocional presente 4 cirujanos dentistas (16.0%) nivel alto, el mismo nivel en 6 médicos (26.1%) y 15 enfermeros (33,3%), respecto a la Despersonalización mostraron nivel alto 7 enfermeros (15.6%), 2 cirujanos dentistas (8.0%) y 3 médicos (13.0%), finalmente en la Realización Personal también un nivel alto en 1 médico (4.3%) solamente.

Gomero *et al* (2005) en su tesis “El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation: Bajo la perspectiva de que se atribuye al Síndrome de Burnout como el responsable de la desmotivación que sufren los profesionales sanitarios, creen en su presencia y peor aunque va en incremento, en razón a ello se planteó identificar Síndrome de Burnout en los trabajadores sanitarios de la entidad minera y aportar características epidemiológicas que accedan aproximarse al perfil de riesgo en el personal. Se evaluó mediante el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, previa explicación del estudio, los resultados revelaron que solamente 1 médico con nivel alto en cansancio emocional (CE) y despersonalización (DP) y nivel bajo en realización personal (BRP), concluyéndose que no existe Síndrome de Burnout complejo,

solamente en el médico que se caracterizó por el desarrollo temprano del síndrome y no está asociado a los turnos que desarrolla.

Ledesma (2015) en su investigación “Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital Hermilio Valdizán-Marzo 2015”, la investigación se desarrolló en un período de 5 meses en el 2015, asumiendo parámetros con niveles que van de bajos, medios a altos, según la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI), con la finalidad de encontrar la presencia del Síndrome de Burnout y personalización de factores de riesgo relacionados. La metodología de estudio fue de tipo descriptivo, transversal, diseño de investigación de campo, muestra integrada por 47 trabajadores, se usó la encuesta planteada por Maslach Burnout Inventory (MBI) de 22 ítems con dimensiones Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal. Concluyendo que existen factores de riesgo, que en poco tiempo pueden producir el Síndrome de burnout.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Burnout: Modelos teóricos

Son diversos los modelos que pretenden reflexionar sobre el síndrome de burnout, pretendiendo describir las variables que intervienen en su presencia. Analizar los modelos teóricos que tienen que ver con estrés laboral, dotará de mejor comprensión hacia los factores, causas, consecuencias del síndrome:

2.2.1.1. Modelos teóricos del estrés laboral

Este modelo considera varias prácticas en el contexto laboral, día a día son generadores de estrés y están escoltadas por crónicas reacciones de distrés, los que incrementan el riesgo de enfermedad. (Karasek y Theorell, 1990). La idea primordial del modelo, es que la demanda resulta de dos dimensiones que tienen que ver con lo laboral,

la cantidad y el tipo de demanda, y el control sobre las tareas dentro de la partición del trabajo.

Karasek (1992) el modelo demanda-control “no personifica solo una noción metódica de personalización de un alto nivel de estrés laboral, sino que ayuda a la ordenación de los servicios fomentando la salud para la optimizar medidas organizativas en el centro laboral”. Este modelo busca identificar las reacciones de estrés más sagaces en el trabajo, es decir, los escenarios caracterizados por un nivel alto considerado como coste y un nivel bajo considerado como beneficio.

En este modelo intersectan la información representativa de la ordenación de la condecoración y de las tipologías del trabajo con suficientes datos subjetivos y evaluativos de los rasgos, los conocidos como recursos de afrontamiento, que contraria al modelo demanda-control, su predicción ante la salud del individuo dependen de la mezcla de efectos subjetivos y contextuales. (Siegrist, 1996)

Investigaciones de gran envergadura como el realizado por el Instituto para la Investigación Social, Michigan EE.UU., se publicó la obra sobre estrés organizacional, donde se manifiesta que, los problemas afectados con los roles y funciones de los colaboradores podrían conllevar a adquirir estrés. (French y Khan, 1962)

2.2.1.2. Modelos basados en enfoques salutogenicos

Modelo tal que considera la salud como una variable hacendosa entre los polos de bienestar y enfermedad (Ballester, 1998).

La ubicación del individuo dinámico depende de las variables orgánicas, como de las personales y contextuales, vale decir, que los modelos salutogenicos enfatizan las inestables personalidades del sujeto, en especial las inestabilidades positivas y activas son las que identifican un estilo de gestor de estrés. (Maicon, 2014)

Según Kobasa (1979) citado por Maicon (2014) ha conjeturado un tipo de personalidad a la que denominó "hardy personality" definida por 3 dimensiones: a) responsabilidad, b) reto o desafío y c) control, que dota de pensar y actuar con persuasión y modificar el curso de eventos.

Así mismo, Antonovsky (1979) en su modelo basado en el mismo concepto de la salud, considera que lo esencial de la conducta del individuo está en los "Recursos de Resistencia Generalizados" (RRG) que son los medios que posibilitan una conducta activa que desarrollen planes de acción adaptativos y positivos. (Maicon, 2014)

2.2.1.3. Modelos amparados en la teoría socio-cognitiva

Este modelo considera: a) la conciencia del individuo de lo que percibe y hace, y por la recolección de los resultados apreciados en los demás, y b) el nivel de seguridad manifestada por el sujeto con sus propias capacidades, los que determinarán el empeño del sujeto con lo que conseguirá sus objetivos, en ese camino determinará o se suscitarán ciertas reacciones emocionales; depresión o estrés. Dentro de este modelo se puede contemplar a Harrison (1983) y Cherniss (1993) donde la auto-eficacia es el indicador notable para el desarrollo del síndrome; así también el modelo propuesto por Thompson, Page y Cooper (1993), donde la autoconfianza en su carrera profesional influye definitivamente en la realización profesional y personal en el ámbito laboral determinan el desarrollo del síndrome. (Maicon, 2014)

2.2.1.4. Modelos basados en la teoría del intercambio social

Este modelo considera básicamente, los principios de la igualdad, propuesta como un modelo de cotejo social por Buunk y Schaufeli, (1993) o de la creencia de subsistencia de recursos propuesto por Hobfoll y Freedy (1993), ambas teorías, coinciden en proponer que el síndrome de burnout posee su causa, en la falta de equidad o de ganancia (Maicon, 2014)

2.2.1.5. Modelos basados en la teoría organizacional

Gil-Monte y Peiró (1999), manifiestan que este modelo es caracterizado por enfatizar la jerarquía de los estresores dentro del ambiente organizacional y de las estrategias de asumidas ante la experiencia de quemarse, llamado así al síndrome como una contestación al estrés adquirido en labor.

Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) subrayan en su modelo, las variaciones de procesos de roles y funciones, destacando especialmente la sobrecarga y la pobreza o deficiencia ante el rol, provoca el desarrollo y/o progreso de desarrollo del síndrome. (Maicon, 2014)

2.2.1.6. Modelo transaccional del estrés

Lazarus y Folkman (1986) explican los motivos del porque las personas muy a pesar de exponerse a los mismos estresores del trabajo cada individuo responde de manera diferente a ellos, pudiendo solamente en alguno de ellos emanar en el síndrome. Entonces este modelo centra su atención en los procesos cognitivos, evaluativos y motivacionales que intervienen, algo similar al modelo con los reconocidos por Antonovsky (1979), los "Recursos de Resistencia Generalizados" (RRG), donde el meollo del asunto va del estímulo potencialmente estresante puede conllevar a emociones diferentes.

En este modelo se sitúa de aparente los procesos psicológicos, los que intervienen como efectos ante los estresores que deterioran la

salud y bienestar, entonces se habla de equilibrio donde el estrés es apreciado como una avenencia entre las limitaciones, demandas, soportes, recursos y valores, surge de cada individuo que al esforzarse mantiene la balanza equilibrada. (Cox y McKay, 1981)

El estrés se precisa convenientemente, si se considera el contexto ambiental y en particular reciprocidad en la que se encuentra el individuo ante su situación a lo largo del tiempo. (Lazarus y Folkman, 1986)

Por otra parte, el estrés se conceptualiza como el desequilibrio entre las demandas laborales y el exceso de capacidades y/o recursos del individuo, es decir, en estas condiciones, las demandas pueden provocar una diferencia importante en honras. Un igual factor estresante puede proceder en réplicas emocionales indistintas por distintos individuos, va depender de su valoración cognitiva y de recursos al alcance, a raíz de ello, dirigir los esfuerzos para prevenir la enfermedad (potenciando los recursos), de ese modo aminorar la probabilidad de adquirir el síndrome. (McGrath (1976)

2.2.2. Síndrome de burnout

El síndrome es un problema de salud, es un modo de estrés crónico en la que deviene la réplica psicofísica del individuo ante el esfuerzo frecuente desarrollado en el contexto laboral, cuya reacción puede ser el sentirse exhausta y permanecer, causando una sensación indefensa y con retirada psicológica, tanto que hasta físicamente la actividad es menos dinámica, la causa el estrés excesivo e insatisfacción laboral. En etapas prosperadas, el burnout se manifiesta como la sensación continua de no poder continuar, pone sus fuerzas e intención al límite esperando que suceda algo más que derrame el vaso, por ello se llama el quemado o punto en que se funden los fusibles. (Bosquet, 2008)

Brill (1984) citado Equipo Editorial (2010) propuso burnout “es un estado disfuncional relacionado con el trabajo, donde el individuo antes

funcionaba todo bien en el trabajo, bien en el sentido de rendimiento y satisfacción personal, luego ya no puede conseguirlo de nuevo". Los síntomas van relacionados con malestar con precisamente todo, salario insuficiente, dificultades físicas, incompetencia por falta de conocimientos (deja de prepararse), todo aquel trastorno que no padece alteración mental mayor, más que un puesto de trabajo al que ya no se siente a gusto.

El síndrome burnout refleja despersonalización, agotamiento emocional, y disminución de la realización personal, su ocurrencia se da con personas que laboran con otras, donde el agotamiento emocional es la pérdida de recursos emocionales, con la despersonalización o deshumanización devienen actitudes nada positivas, son insensibles y completamente cónicas al ámbito laboral, la falta de realización personal, decae tanto como que al evaluar su propio trabajo lo califica como negativo, claro síntomas también es que se reprochan a cada momento el no haber alcanzado sus objetivos propuestos, algo de baja autoestima profesional. (Maslach y Jackson, 1986)

"Es el estado de agotamiento físico, mental y emocional, adquirido en el trabajo, específicamente en contextos emocionalmente demandantes. El agotamiento físico deviene de baja energía, sensación latente de debilidad y fatiga. El agotamiento emocional están inmersos emociones de discapacidad, desaliento y de enajenación con el trabajo". Quien padece el síndrome, puede llevarlo a perder el trabajo, buscar alternativas y cambiar de profesión, respecto al agotamiento emocional que contempla el progreso de actitudes negativas no solo para sí mismo, sino hacia los demás, negativismo hacia el trabajo y hasta la vida misma. (Pines y Aronson 1988)

Freudenberger (1974) citado por El-Sahili (2015) la denominación que propone es "la de una sensación de decepción, desgano y/o agotamiento constante, resultante del exceso laboral que provoca descarga de energía, baja en recursos personales como el mostrar falta de esfuerzo y baja intensidad anímica de continuar por parte del individuo que la padece".

Maslach y Jackson (1986) a partir de 1981 significó un estándar dentro de la comunidad laboral. "debilidad emocional, desvergüenza y baja realización personal que experimentan los trabajadores envueltos en ayudar a otras", establecen tres dimensiones para esta dolencia:

- Agotamiento emocional, impresión sobre los recursos entusiastas y físicos se han desaparecido y/o espumado.
- Cinismo. actitudes negativas, acciones desvergonzadas ante el trabajo.
- Baja realización personal, bajo sentido de logro, incompetencia latente dentro de sus sentimientos y baja autoeficacia.

Pines y Aronson (1988) plantean "una fase de agotamiento físico, mental y emocional originado por el constante permanecer en el trabajo, en el cual se desarrollan situaciones demandantes". Dicho agotamiento físico se determina como la energía baja, agotamiento crónico, impotencia general y otras expresiones psicosomáticas; sentimientos de invalidez y desaliento para con sus labores en el trabajo, por otro lado, emocionalmente se adquiere cada vez mayores actitudes negativas para con las personas, trabajo y la propia vida en común con sus compañeros de trabajo.

Una quizás de las definiciones mayormente aceptadas es "el síndrome que persiste en el estado negativo de la mente, se relaciona con el trabajo ámbito en el que pasa más horas que quizás en la casa, puede sucederse en individuos normales o es decir mentalmente sanos". Las características de padecerla son agotamiento, aflicción, sentido de competitividad disminuida, motivación cero o nula y desarrollo de actitudes disfuncionales. (Schaufeli y Enzman, 1998)

El-Sahili (2010) cita a Maslach y Jackson (1986) quienes refieren al síndrome con 3 aspectos patentados, cuales son el agotamiento, la despersonalización y bajo rendimiento laboral, la persona representa diversos síntomas, como el pensar que tiene numerosas exigencias emocionales con los demás de su entorno, jefe, compañeros, clientes, todos a su entorno laboral, su trato para con los demás, de ahí que esta dimensión apunte al agotamiento emocional. Ahora el no sentirse cómodo, refiere una mengua de

empatía, falta y negativismo en todas sus relaciones, inclusive pensando que tanto han cambiado las cosas que se siente otro, de ahí el termino despersonalización. El último aspecto refiere una valoración negativa sobre su trabajo, prevaleciendo sentimientos de incapacidad de auto motivarse, afecta de sobremanera las tareas laborales que son realizadas con el mínimo de entusiasmo, esta dimensión atañe directamente la disminución de la capacidad de rendimiento.

2.2.3. Síntomas del síndrome burnout

El burnout conjetura una renuencia complicada a nivel psicológico, biológico y social y dado que, la mayoría de cambios biológicos que se dan en el organismo cuando está latente el estrés, no presentan signos, el burnout es silencioso, para lo cual son necesarios procedimientos cuyo diagnóstico puede determinar el nivel del síndrome. Por el contrario a nivel psicológico, se pueden identificar fácilmente varios síntomas, el más frecuente es el sometimiento al estrés, exagerada ansiedad. Si el estrés es muy agudo y prolongado en el tiempo, llega a producir trastorno físico y desorden mental, en definitiva causa problemas de salud general (Equipo Editorial, 2010)

La mayoría de los síntomas mayormente acostumbrados aparecen a continuación:

Cognitivo /Subjetivo	Fisiológico	Motor - observable	Afectivo – Emocional
Preocupación o temor	Sudoración	Evitar situaciones temidas	Nerviosismo
Inseguridad	Tensión muscular	Fumar, comer, beber en exceso	Irritabilidad, mal humor
Dificultad para decidir	Palpitaciones	Intranquilidad motora	Disgusto – enfado
Miedo	Taquicardia	Ir de un lado a otro sin finalidad concreta	Frustración
Pensamientos negativos sobre uno mismo	Temblores o tiritar	Tartamudear	Agresividad
Pensar que trabajas mal	Molestias estomacales y gástricas	Llorar	Desencanto
Temor a la pérdida de control	Dificultades respiratorias	Quedarse paralizado	Aburrimiento
Dificultades para concentrarse	Sequedad en la boca	Movimientos repetitivos o tics	Agobio
Problemas para memorizar	Dificultad para tragar	Mala apariencia	Tristeza – depresión
Dificultad para pensar	Dolores de cabeza	Aislamiento	Desgaste emocional

Sensación de fracaso	Mareos	No colaborar	Angustia
Creer que los demás nos desvaloran	Nauseas	Contesta mal	Sentimiento de culpa
Pensar que los demás hacen cosas mejor	Ganas de llorar	Enfrentamientos	Ver en quien sea un enemigo
	Cansancio	Aseo descuidado	Tratar con frialdad
			Intolerancia
			Impaciencia
			Quejarse por todo
			Indiferencia

Fuente: (Equipo Editorial, 2010)

2.2.4. Causas del síndrome

Hay quienes relacionan las causas del burnout con el tipo de carrera desarrollada “profesión”, lo que conlleva a pensar que estas nociones estén relacionadas con una profesión quemante y desarrolla más rápidamente sus afecciones y/o expresiones. Existen infinidad de explicaciones sobre las causas; sin embargo, la mayoría de investigadores inciden en que el motivo de que se propague el síndrome es indudablemente el descenso notable de las condiciones de trabajo, hay que renombrar que sea el caso de una noción laboral, no psicopatológico, por ello, no puede desligarse de las tipologías laborales. La mayoría de investigadores divisan al trabajo como su vital concluyente y desestiman el efecto de la distintiva personalidad. Para Maslach y Leiter (1979) las tipologías personales del trabajador intervienen levemente en el desarrollo del síndrome de burnout, se ha reconocido a través del tiempo, algunas tipologías personales (como el estrés laboral), que conllevan a desarrollar burnout, se puede citar algunas características como los

empleados con pobre autoeficacia, dependientes, propenso al neuroticismo, baja defensa ante estrés, exceso de idealismo, demasiada autoexigencia, sensible emocional y adicción al trabajo. (Apiquian, 2007)

2.2.5. Factores del síndrome burnout

Apiquian (2007) en sus estudios sobre los factores que median en el progreso del síndrome de Burnout, encontró que las particularidades del cargo y el contexto de trabajo, es la empresa quien debe asegurar con organizada disposición del ambiente laboral, en espacio, ventilación, luz, comodidad, muebles y enseres, le corresponde a la empresa, organizar todos los facilidades posibles para el desarrollo de las actividades laborales, con ello se consigue formar al trabajador, concretar y elaborar claramente el organigrama a fin de no generar conflictos, respecto a horarios, beneficios de turnos y vacaciones equitativas en todo el personal, etc. Todo debe organizarse en satisfacción del empleado y no tornarse como una ordenanza o normatividad. Un ambiente de trabajo tenso es también la primera causa de estrés laboral, presencia de autoritarismo, bajas condiciones de intervenir en decisiones, contrariedad, entre el conjunto de trabajadores, respecto a ello, fomentar el trabajo en equipo es una herramienta indispensable que aminora la presencia del síndrome. Otros factores:

- Los turnos de trabajo y el horario; los turnos nocturnos facilitan más la presencia del síndrome, de noche es diferente el ritmo cardiaco que día, hasta el ritmo del sistema digestivo varia con la excreción y genera adrenalina.
- La seguridad y estabilidad, el llamado desempleo hace vulnerables a los jóvenes y mujeres, que recién empiezan y personas mayores a 45 años.
- La antigüedad profesional, algunos autores han encontrado como factor positivo para desarrollar el síndrome, en personal nuevo; 2 años de ejercer su profesión y mayores a 10 años de ejercerlos, asociados a un alto nivel de burnout.
- El adelanto excesivo o el insuficiente, marcar modificatorias imprevistas y no deseados son origen de estar quemados profesionalmente.

- La incorporación de TICs, en las empresas, suelen producir evoluciones en la habitualidad de las tareas, devienen cambios en sistema de trabajo, supervisión, estructuras y organización, quien no está preparado para asumir tales cambios es un candidato a sufrir del síndrome, por la simple razón de necesitar de capacitarse, miedo a ser desincorporado, el incremento de supervisión, medición de desempeño.
- Si la toma de decisiones es centralizada en una organización, su estructura y el clima organizacional se tornan insostenibles y perturbadores para el personal, mayor será la posibilidad de desarrollar el síndrome.
- Retroalimentación laboral es muy necesaria, trabajadores que ocupan empresas dotadas de retroalimentación y/o sensibilización desarrollan mejores niveles de satisfacción y de hecho mayor motivación íntima para con la empresa, que donde se exceptúa la retroalimentación primando por el contrario bajos niveles de agotamiento emocional.
- Las relaciones interpersonales, también son importantes, en el ambiente que prime buenas relaciones, no hay lugar para desarrollar burnout.
- La estrategia empresarial también son causas de burnout, al interés de minimizar costos, reducción de personal, se ampliar funciones y responsabilidades; o las que no gastan en capacitación y desarrollo de personal, o limitan sus descansos, etc.

2.2.6. Elementos del síndrome burnout

Son 3 clásicos, que caracterizan al síndrome:

- Agotamiento emocional, deviene como resultado de la reducción de los recursos emocionales de la persona, a fin de hacer frente a nuevos retos como parte de sus funciones plantados, y se especifica en una incesante y paulatina fatiga a nivel físico, mental y emocional al no equilibrar con la cuantía de trabajo logrado, que por cierto está presente la irritabilidad, el malhumor e insatisfacción laboral, enfadado y pesimismo acerca de sus tareas profesionales.
- Despersonalización, deviene como mecanismo de defensa del afectado con el síndrome, sentimiento que no puede desarrollar la misma intensidad

con la que venía trabajando con recursos emocionales bajos no puede continuar haciéndolas, así inconscientemente se crea una barrera, si no me implico no sufro o no me meto en problemas.

- Baja realización personal, como consecuencia de los 2 anteriores factores mencionados. El profesional fracasado aprende a sobrevivir de cierta manera negativa y como consecuencia surge la carencia profesional, decayendo en baja autoestima. (Bosquet, 2008)

Maslach, C. y Schaufeli, W. B. (1993) por otro lado, coexiste alteración en relación a la multidimensional y unidimensional del Burnout. Un creciente número de investigadores coinciden en que el síndrome está dado en 3 dimensiones: debilidad emocional, despersonalización y bajo nivel de realización personal.

- **Desgaste emocional**

Incluyen sensación de debilidad, sentirse acabado al final de la jornada laboral, cansancio, fatiga, tensión de origen emocional, pero que se muestra en forma de una falta de energía para cumplir la actividad.

- **Cinismo**

Actitud de apatía, desvalorización y desapego ante el propio compromiso y el valor y alcance que se le pueda otorgar. Actitud defensiva ante las fatigosas demandas provenientes del trabajo, desgaste del interés laboral, entusiasmo negativo e interrogante de la apreciación de la labor que desarrolla.

- **Eficacia profesional.**

Relacionada con las perspectivas que se tienen en analogía con la profesión que se desarrolla y se enuncia en la dogma del individuo sobre su cabida de trabajo, tributo vigoroso en la organización laboral, de haber realizado cosas que verdaderamente valen la pena y de construcción profesional.

2.2.7. Desarrollo del burnout

Su desarrollo es silencioso, no aparece de un de repente, por el contrario generándose en los bajos esfuerzos y desganos diarios: en ese

proceso se suceden dos etapas, un leve y agudo, alternan entre sí por varias veces, hasta concretar en el burnout. En estas dos fases de desarrollo, la primera de ellas “leve” inicia con sobresalto de angustia, convirtiéndose en escasez de tiempo, no se hace fácil desunirse del contexto laboral, se generan ideas de culpabilidad al contar con el tiempo libre, se afecta la congregación en el trabajo, aumenta el cansancio, se incrementa la irritabilidad; y en casa, jaquecas, insomnio y deja de atender los deberes en casa. Una segunda fase “aguda” consiste en el agravante del anterior, en ella se sucede baja productividad, invasión sentimiento de fracaso, bloqueo mental, desgano, dejadez, desilusión, desconfianza; hasta volverse una adhesión al trabajo, se experimenta despersonalización y se inicia la creación de la pérdida del entusiasmo por trabajar, el personaje se cubre de la falta de empeño con actitudes cínicas, poniendo de manifiesto su peor compromiso y anhelo de abandono. (El-Sahili y Kornhauser, 2010)

2.2.8. Consecuencias

Los factores de riesgo de contraer burnout se relaciona altamente con actividades laborales que tienen que ver con trabajadores y sus servicios directamente con clientes, como también en baja relación como parte de naturaleza del trabajo, es decir que también puede presentarse en otro tipo de actividades labores, en general profesiones como las de un doctor, enfermera, trabajadores sociales, consultores, docentes, vendedores que van de puerta en puerta, quienes realizan cobros, recuperaciones, encuestadores y muchas otras profesiones u oficios que tienen más alto el riesgo de contraer el síndrome. Adicionalmente, suele relacionarse con horas excesivas de trabajo son más propensos a desarrollar el síndrome y donde características similares se han desconocido en un hábito, generalmente instintivo, en bienes de cumplir las metas institucionales y hasta personales e irreales impuestos. El síndrome puede presentarse también debido al factor personal, sus condiciones como la tolerancia, frustración, autoestima, etc. Pueden permitir desarrollar el síndrome, también están las organizaciones, cuando son deficientes, ambiente laboral y/o clima laboral negativo, todos esos factores

se suman y confabulan entre ellas para generar el síndrome de burnout, inclusive la falta de reconocimiento laboral, solo exigencias y nada de aplausos, las prioridades empresariales, la inseguridad laboral, hasta la sobrecarga de responsabilidades en el trabajo. (Albee, 2000).

En el proceso de desarrollo del burnout se tienen tres fases: a- Fase de estrés, trastorno entre los recursos y las demandas laborales. b- Fase de agotamiento: surgen réplicas crónicas de intranquilidad, tensión, angustia y agotamiento y c- Fase de agotamiento defensivo: cambios en la conducta del trabajador, cinismo.

A nivel cognoscitivo, se pueden apreciar como factores, los siguientes:

- Organizacionales que entorpecen la ejecución de las funciones del trabajador, directamente la falta de recursos sostenidos.
- Valores del trabajador para con el trabajo, así como surgir sentimientos de frustración, pueden significar la ocasión para el inicio del síndrome. (Cherniss, 1993)

Para Winnubst (1993) considera que “los individuos con comportamiento positivos, específicamente el de autoeficacia, advierten menos estrés y de hecho se reduce la exposición a contraer el síndrome, por el contrario factores negativos y/o bajos niveles de autoeficacia pueden propiciar el desarrollo del síndrome. Ahora se puede decir que hay un foco desde la perspectiva de las relaciones el síndrome puede darse por las amistades con el cliente como con los colegas de labor, en el primero de los casos puede surgir agotamiento emocional en situaciones de indecisión o impresión por la falta de control y manejo, en segundo lugar la relación con los colegas, la falta de apoyo entre ellos en diversos escenarios causan estrés e incluso miedo a como ser tratados, es su miedo a ser tildados como incompetentes hace que no se busque apoyo y dar solución uno mismos, esa falta de confianza conlleva a aislarse del compañero de trabajo y sufren despersonalización y baja autorrealización, conllevándolo a un futuro desarrollo del síndrome. El estrés se da por excesivas demandas de trabajo, falta de reconocimiento, sus derivaciones contienen menoscabo de libertad,

angustia, pérdida de control, baja autoestima, irritación, debilidad, decadencia, desconcierto y fatiga, llegada a esta situación, el trabajador se aleja del trabajo y a las exigencias de productividad se genera estrés, al no poder controlarlo se genera el cinismo como escudo, luego deviene la pérdida de empatía. Tal ciclo que frustra y aflora cada momento y un escape a ello es refugiarse en el trabajo.

2.2.9. Atención del burnout en la empresa

Es trascendental reflexionar sobre algunos factores, como medidas generales para evitar el riesgo del síndrome, aunque muchos autores inciden en que la capacitación es vital, su comprensión y estudio en segundo lugar, sin olvidarse de proceder con otros factores. Algunos elementos de cuidado son los siguientes:

- Revisión permanente de los objetivos laborales, garantizar que sean realistas.
- Establecimiento de mecanismos de contratación que promuevan la labora segura.
- Protección en base al empoderamiento de los trabajadores, mejorando, la buena organización de los roles, la retroalimentación, el aprendizaje.
- Fomentar la creatividad y la soberanía en el trabajo, ambos van de la manos con la estructura organizacional, procesos, jerarquías, debida supervisión.
- Fortalecer el espíritu de equipo, de colaboración y de valores que conlleven a mejorar contexto laboral.
- Fortalecimiento de parentescos sociales entre los trabajadores.
- Permanente apreciación del clima y cultura laboral, envolviendo aspectos afiliados con el burnout. (Forbes, 2011)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

General

La prevalencia de síndrome de Burnout en los trabajadores de P & S Proserge S.R.L. 2018, es severo.

Específicos

- El desgaste emocional en los trabajadores de P & S Proserge S.R.L. es severo.
- La incidencia de cinismo en los trabajadores de P & S Proserge S.R.L. es severo.
- La eficacia profesional en los trabajadores de P & S Proserge S.R.L. es severo

3.2. Variables

El estudio está basado en analizar una sola variable:

SINDROME DE BURNOUT

Tabla 1. Operacionalización de variable

VARIABLE	Dimensión	Items	Niveles/Puntaje
Síndrome de Burnout	Desgaste emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Severo=27-54 Moderado=19-26 Leve=0-18
	Cinismo	5,10,11,15,22	Severo=10-30 Moderado=7-9 Leve=0-6
	Eficacia profesional	4,7,9,12,17,18,19,21	Severo=40-48 Moderado=31-39 Leve=0-30

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Métodos, y alcance de la investigación

4.1.1. Método

El método de la investigación será de campo, apoyado en técnicas de recolección como es la encuesta, con cuya técnica se podrá tener contacto con el personal de la empresa de mantenimiento de maquinaria pesada. A quienes se les aplicará un cuestionario de índice de burnout, creado por Maslach Burnout Inventory (MBI-GS), el cual consta de 22 ítem, que se anotan en tres dimensiones: agotamiento emocional (AE); cinismo (CI) y eficacia profesional (CP), se miden en una escala de "0" (nunca) a "6" (siempre) (ver anexo 1)

4.1.2. Alcance

El alcance que tendrá la investigación es no experimental, cuantitativa, es decir, no se alterará la variable, se recolectarán los datos tal y como se encuentran en la realidad y se cuantificará la incidencia del síndrome de Burnout en el personal, complementando con resultados de datos numéricos y análisis estadísticos cuantificables e inferencial.

4.2. Diseño de la investigación

Descriptiva, ya que se describirá por dimensiones e indicadores que denoten la presencia del síndrome de burnout en el personal de la empresa.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población y/o universo, estará conformada por todo el personal de la empresa P & S Proserge S.R.L., empresa la cual se dedica al mantenimiento de equipos y maquinaria pesada utilizada en el rubro de la minería, que suman 40, entre supervisores, administrativos y técnicos mecánicos.

4.3.2. Muestra

La muestra de tipo no probabilística y de carácter censal estratificado, debido a la muestra pequeña, se considerará asumir como muestra a todo el personal que comprende la población, el análisis se hará en general y por grupos estratificados y/o áreas de servicio.

Tabla 2. Muestra estratificada

Cargo / Servicio	Nº	%
Supervisor de operaciones	05	12.5
Supervisor de seguridad	05	12.5
Administrativos	08	20.0
Técnicos mecánicos	22	55.0
TOTAL	40	100.0

Criterios de inclusión

- Personal laborando al menos 3 meses anteriores.
- Personal en condiciones de salud para poder contestar el cuestionario.
- Participación voluntaria de la investigación (consentimiento informado)

Criterios de exclusión

- Personal nuevo (2 meses).
- Personal que no desee participar voluntariamente de la investigación.







CAPÍTULO V

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

5.1. Presupuesto

DETALLE	Cantidad	Unidad	Costo Unitario	Costo Total
PERSONAL				
- Asesor	01	Und	700.00	700.00
BIENES				
- Papel bond	02	Millar	25.00	50.00
- Lapiceros	06	Und	1.00	6.00
SERVICIOS				
- Digitación	200	Und	1.50	300.00
- Impresión	300	Und	0.10	30.00
- Fotocopias	100	Und	0.10	10.00
- Anillados	03	Und	3.00	9.00
- Empastados	05	Und	15.00	75.00
- Internet	03	Mes	105.00	315.00
Sub total				1 495.00
IMPREVISTOS (10%)				149.50
TOTAL PRESUPUESTO				1 644.50

5.2. Cronograma

ACTIVIDADES	Periodo de Ejecución 2018 -2019			
	NOV-18	DIC-18	ENE-19	FEB-19
Elaboración de perfil de proyecto de investigación				
Prueba piloto				
Aplicación de instrumento - Ejecución				
Procesamiento de información				
Análisis e Interpretación de resultados				
Presentación Tesis Final				

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Síndrome de Burnout

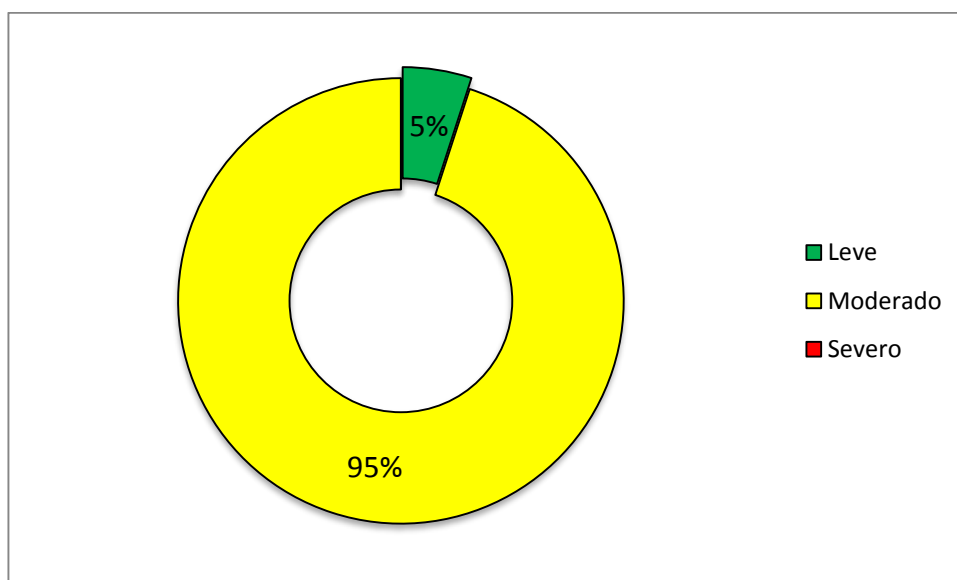
Tabla 1

Síndrome de Burnout en la empresa P & S PROSERGE S.R.L. 2018.

Cargo			Síndrome burnout		Total
			Leve	Moderado	
Supervisor de operaciones	f	0	5	5	
	%	(0.0%)	(100.0%)	(100.0%)	
Supervisor de seguridad	f	0	5	5	
	%	(0.0%)	(100.0%)	(100.0%)	
Administrativos	f	0	8	8	
	%	(0.0%)	(100.0%)	(100.0%)	
Técnicos mecánicos	f	2	20	22	
	%	(9.1%)	(90.9%)	(100.0%)	
Total	f	2	38	40	
	%	(5.0%)	(95.0%)	(100.0%)	

$$x^2_o=1.722 \quad x^2_e=7.814 \quad 0.632 > 0.05$$

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

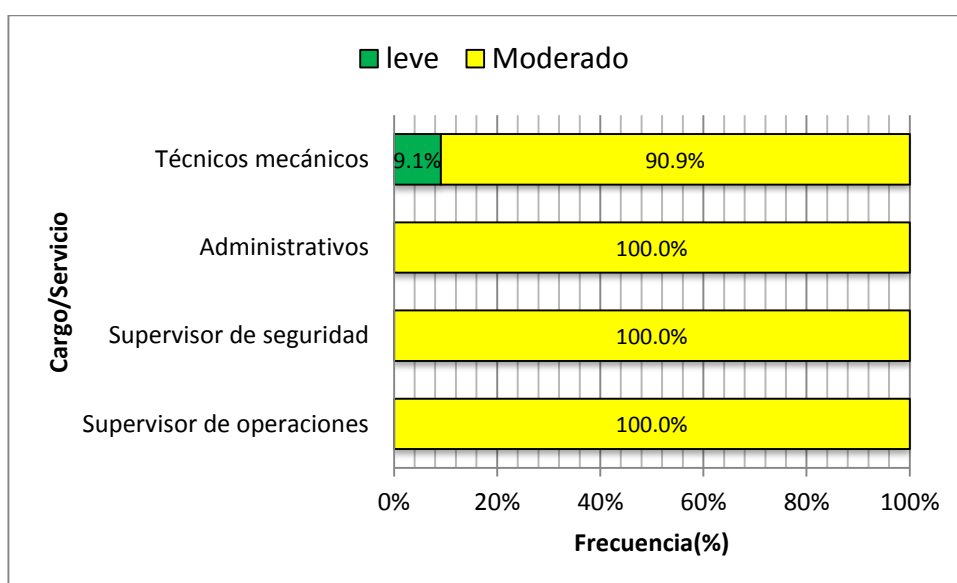


Gráfica 1. Síndrome de Burnout en el personal de la empresa P & S PROSERGE S.R.L. 2018

Fuente: Datos del total en la tabla 1

En la gráfica 1, podemos apreciar el nivel de síndrome en el total del personal de la empresa P & S PROSERGE S.R.L., donde el 95.0% el persona muestra un nivel moderado, un 5.0% un nivel leve, ninguno de los trabajadores muestra indicios de niveles severos de esta enfermedad.

A continuación analizaremos el síndrome según cargos, a fin de deslindar en que cargos que se desempeñan los trabajadores sufren en mayor nivel el síndrome de burnout.



Gráfica 2. Síndrome de Burnout según servicio en la empresa P & S PROSERGE S.R.L. 2018.

Fuente: Datos de cada servicio en la tabla 1

En la gráfica 2, podemos apreciar en el servicio de técnicos mecánicos que brinda la empresa, predomina en el 90.9% un nivel de síndrome de burnout moderado y en los servicios administrativos, supervisor de seguridad y supervisor de operaciones, prima en 100.0% un síndrome de burnout moderado.

En la tabla 1, la prueba de Ji cuadrado ($0.632 > 0.05$), nos asevera que no tiene efecto el servicio diferente en la empresa con el síndrome de burnout, es decir, que cualquiera que sea el nivel de síndrome de burnout hallado en

los trabajadores de la empresa P & S PROSERGE S.R.L., no tiene que ver por el indistinto cargo o servicio desempeñado.

6.2. Desgaste emocional

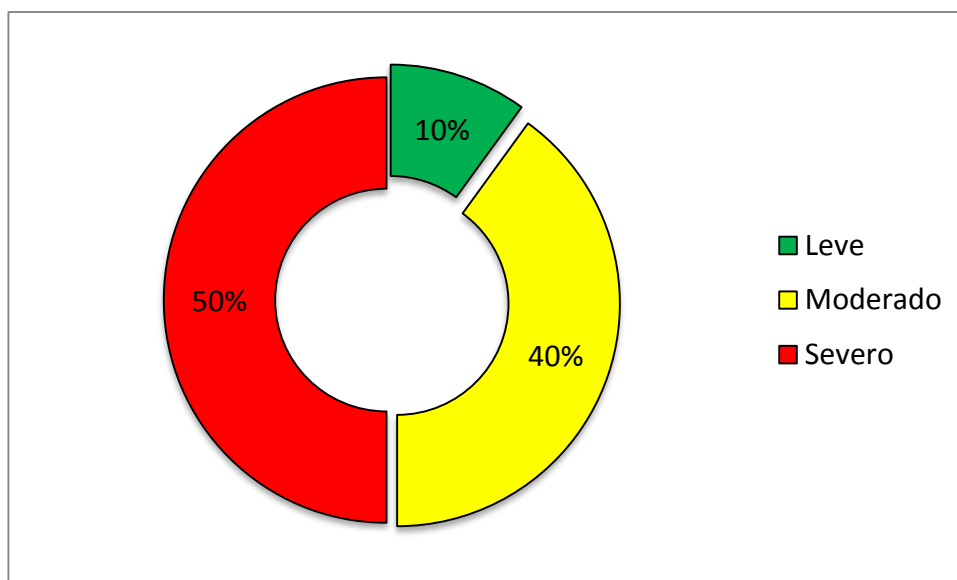
Tabla 2

Desgaste emocional en la empresa P & S PROSERGE S.R.L. 2018.

Cargo			Síndrome burnout			Total
			Leve	Moderado	Severo	
Supervisor de operaciones	f	1	3	1	5	
	%	(20.0%)	(60.0%)	(20.0%)	(100.0%)	
Supervisor de seguridad	f	1	4	0	5	
	%	(20.0%)	(80.0%)	(0.0%)	(100.0%)	
Administrativos	f	0	5	3	8	
	%	(0.0%)	(62.5%)	(37.5%)	(100.0%)	
Técnicos mecánicos	f	2	4	16	22	
	%	(9.1%)	(18.2%)	(72.7%)	(100.0%)	
Total	f	4	16	20	40	
	%	(10.0%)	(40.0%)	(50.0%)	(100.0%)	

$\chi^2_o=13.872$ $\chi^2_e=12.5916$ $0.031 < 0.05$

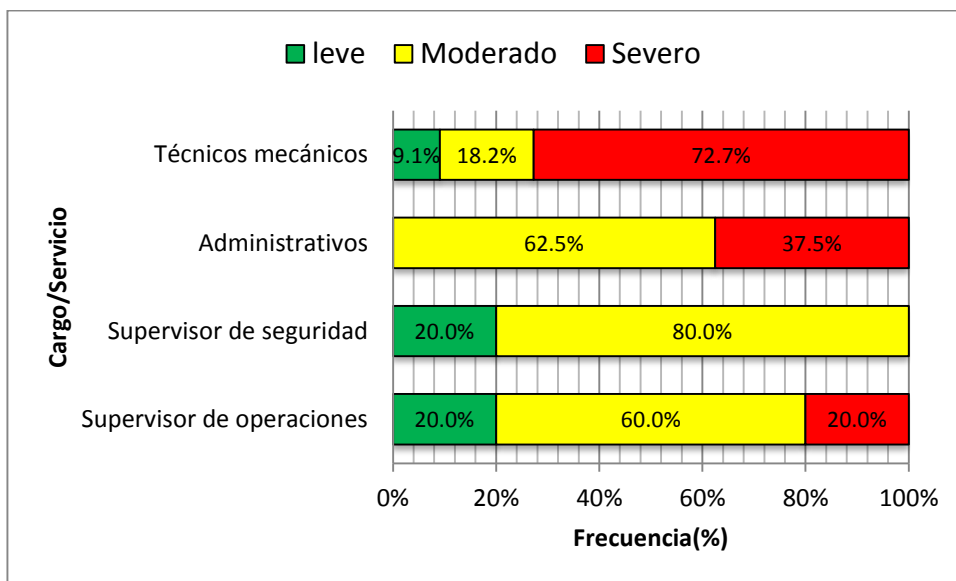
Fuente: Cuestionario aplicado al personal



Gráfica 3. Desgaste emocional en el personal de la empresa P & S PROSERGE S.R.L. 2018

Fuente: Datos del total en la tabla 2

En la gráfica 3, podemos apreciar el nivel desgaste emocional en el total del personal de la empresa P & S PROSERGE S.R.L., donde el 50.0% del persona predomina un nivel severo, muy de cerca en el 40.0% un nivel moderado y en el 10.0% del personal se halló un nivel de desgaste emocional leve.



Gráfica 4. Desgaste emocional según servicio en la empresa P & S PROSERGE S.R.L. 2018

Fuente: Datos de cada servicio en la tabla 2

En la gráfica 4, podemos apreciar en el servicio de técnicos mecánicos que brinda la empresa, predomina en el 72.7% un nivel de desgaste emocional severo y en los servicios administrativos en 62.5%, supervisor de seguridad en 80.0% y supervisor de operaciones en 60.0% prima un desgaste emocional moderado.

En la tabla 2, la prueba de Ji cuadrado ($0.031 < 0.05$), nos asevera que si tiene efecto el servicio diferente en la empresa con desgaste emocional, es decir, que cualquiera que sea el nivel de desgaste emocional hallado en los trabajadores de la empresa P & S PROSERGE S.R.L., tiene que ver por el indistinto cargo o servicio desempeñado.

6.3. Incidencia de cinismo

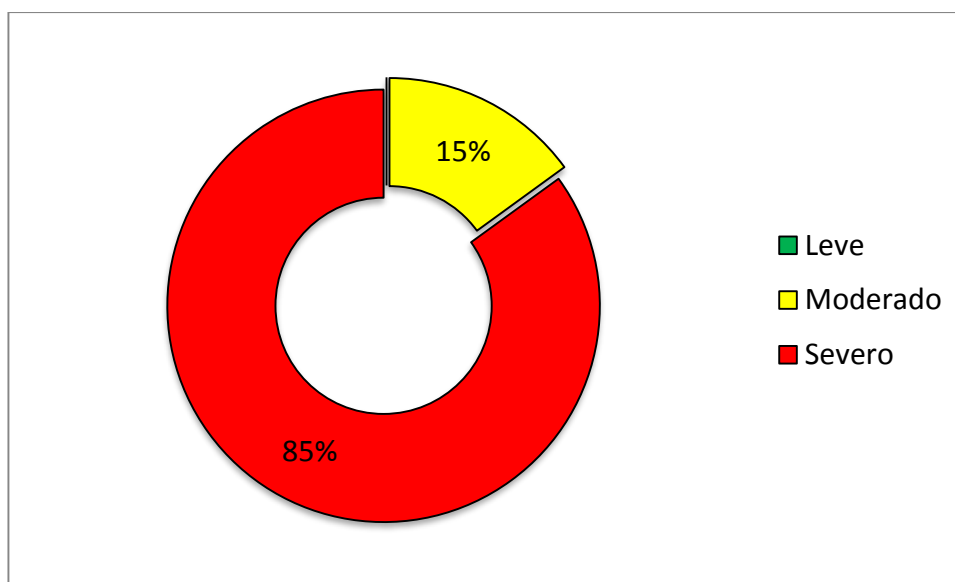
Tabla 3

Cinismo en la empresa P & S PROSERGE S.R.L. 2018.

Cargo			Síndrome burnout		Total
			Moderado	Severo	
Supervisor de operaciones	f	0	5	5	
	%	(0.0%)	(100.0%)	(100.0%)	
Supervisor de seguridad	f	1	4	5	
	%	(20.0%)	(80.0%)	(100.0%)	
Administrativos	f	1	7	8	
	%	(12.5%)	(87.5%)	(100.0%)	
Técnicos mecánicos	f	4	18	22	
	%	(18.2%)	(81.8%)	(100.0%)	
Total	f	6	34	40	
	%	(15.0%)	(85.0%)	(100.0%)	

$$x^2_o=1.194 \quad x^2_e=7.814 \quad 0.754 > 0.05$$

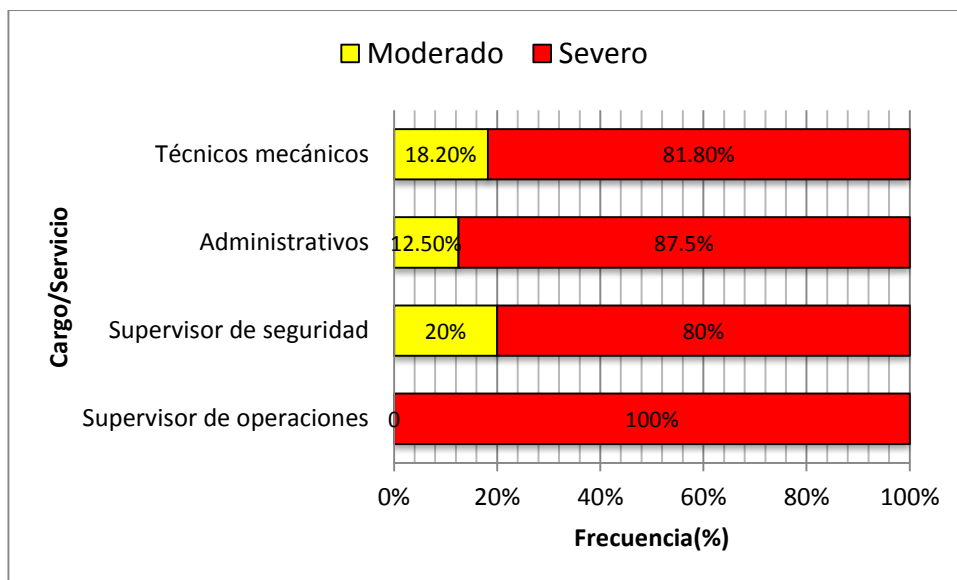
Fuente: Cuestionario aplicado al personal



Gráfica 5. Cinismo en el personal de la empresa P & S PROSERGE S.R.L. 2018

Fuente: Datos del total en la tabla 3

En la gráfica 5, podemos apreciar la incidencia de cinismo en el total del personal de la empresa P & S PROSERGE S.R.L., donde el 85.0% del personal muestran un nivel severo, solamente el 15.0% un nivel moderado.



Gráfica 6. Cinismo según servicio en la empresa P & S PROSERGE S.R.L. 2018

Fuente: Datos de cada servicio en la tabla 3

En la gráfica 6, podemos apreciar en el servicio de técnicos mecánicos que brinda la empresa, predomina en el 81.8% un nivel de cinismo severo, al igual que en los servicios administrativos en 87.5%, supervisor de seguridad en 80.0% y supervisor de operaciones en 100.0% el cinismo es severo.

En la tabla 3 la prueba de Ji cuadrado ($0.754 > 0.05$), nos asevera que no tiene efecto el servicio diferente en la empresa con cinismo, es decir, que cualquiera que sea el nivel de cinismo hallado en los trabajadores de la empresa P & S PROSERGE S.R.L., no tiene que ver por el indistinto cargo o servicio desempeñado.

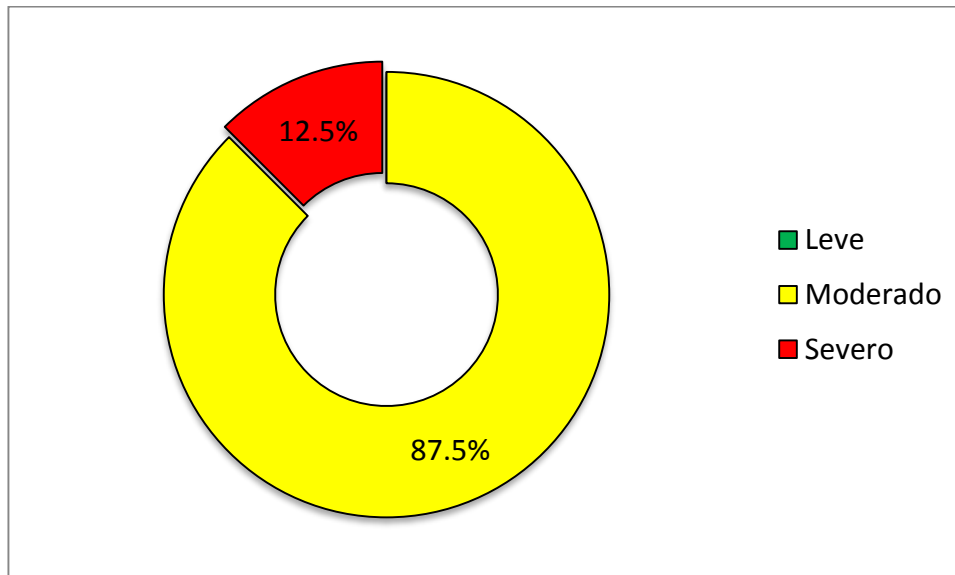
6.4. Eficacia profesional

Eficacia profesional en la empresa P & S PROSERGE S.R.L. 2018.

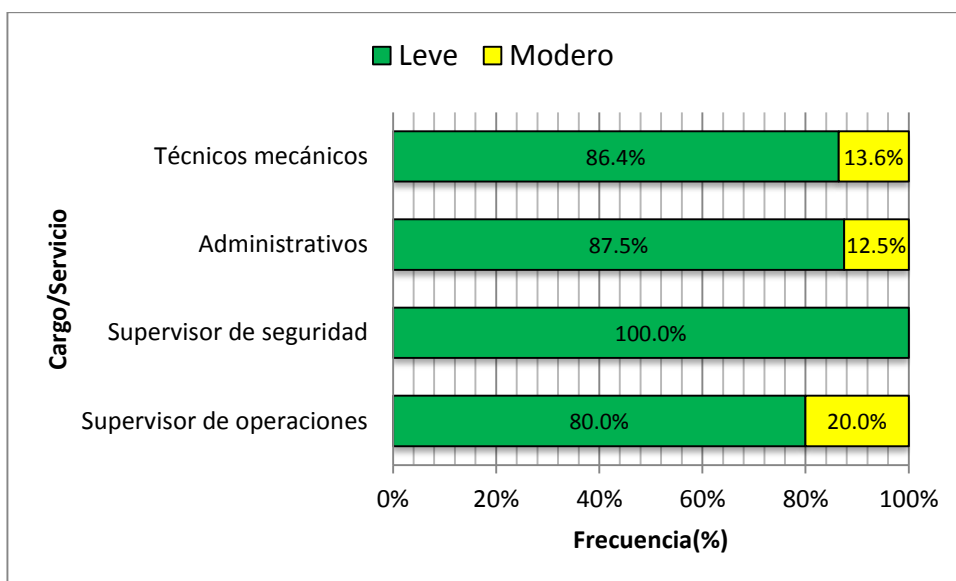
Cargo			Síndrome burnout		Total
			Leve	Moderado	
Supervisor de operaciones	f	4	1	5	
	%	(80.0%)	(20.0%)	(100.0%)	
Supervisor de seguridad	f	5	0	5	
	%	(100.0%)	(0.0%)	(100.0%)	
Administrativos	f	7	1	8	
	%	(87.5%)	(12.5%)	(100.0%)	
Técnicos mecánicos	f	19	3	22	
	%	(86.4%)	(13.6%)	(100.0%)	
Total	f	35	5	40	
	%	(87.5%)	(12.5%)	(100.0%)	

$$x^2_o=0.997 \quad x^2_e=7.814 \quad 0.802 > 0.05$$

Fuente: Cuestionario aplicado al personal



En la gráfica 7, podemos apreciar el nivel de afección a la eficacia profesional en el total del personal de la empresa P & S PROSERGE S.R.L., donde el 87.5% del persona predomina un nivel moderado, luego el 12.5% un nivel severo y ningún caso un nivel leve.



Gráfica 8. Eficacia profesional según servicio en la empresa P & S PROSERGE S.R.L. 2018

Fuente: Datos de cada servicio en la tabla 4

En la gráfica 8, podemos apreciar en el servicio de técnicos mecánicos que brinda la empresa, predomina en el 86.4% un nivel respecto a la afección en la eficacia profesional leve, al igual que en los servicios administrativos en 87.5%, supervisor de seguridad en 100.0% y supervisor de operaciones en 80.0%.

En la tabla 4 la prueba de Ji cuadrado ($0.802 > 0.05$), nos asevera que no tiene efecto el servicio diferente en la empresa con eficacia profesional, es decir, que cualquiera que sea el nivel de afección en la eficacia profesional hallado en los trabajadores de la empresa P & S PROSERGE S.R.L., no tiene que ver por el indistinto cargo o servicio desempeñado.

CONCLUSIONES

- PRIMERA.- El síndrome de Burnout presente en los trabajadores de P & S Proserge S.R.L. 2018, es moderado de acuerdo a los resultados el 95.0% del personal de la empresa la padece, de este grupo todos los trabajadores administrativos, supervisor de seguridad y supervisor de operaciones lo padecen en 100%, en el caso de los técnicos mecánicos un 9.1% registra un síndrome de burnout leve.
- SEGUNDA.- Respecto al desgaste emocional en los trabajadores de P & S Proserge S.R.L., en la mitad del persona 50.0% predomina un desgaste emocional severo, seguido de cerca el 40.0% un nivel moderado, según cargo/servicios, son los técnicos mecánicos que en 72.7% se muestran con desgaste emocional severo, en administrativos, supervisor de seguridad y de operaciones prima un desgaste emocional moderado.
- TERCERA.- En cuanto a la incidencia de cinismo en los trabajadores de P & S Proserge S.R.L., el 85.0% del personal muestran un nivel severo con características del cinismo, solamente el 15.0% un nivel moderado, según cargo/servicio en 100% se los supervisores muestran cinismo severo, en los supervisores de seguridad, administrativos y técnicos mecánicos, también muestran un nivel severo en menor porcentaje del personal.
- CUARTA.- Finalmente la eficacia profesional en los trabajadores de P & S Proserge S.R.L., se ha visto agravada moderadamente en el 87.5% del personal, según cargo/servicio en técnicos mecánicos, administrativos y supervisor de operaciones prima una eficacia profesional moderada, salvo en los supervisores de seguridad prima en 100% una eficacia moderada.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA.- En la empresa se padece un síndrome de Burnout moderado, requiere de prestar atención a remediar esta condición, en ese nivel estas a un paso de conseguir un quemado profesional y/o laboral, en ese entender se debe realizar estrategias para erradicar el síndrome, fomentar trabajos en equipo y revisar el sistema organizacional.
- SEGUNDA.- El resultado de desgaste emocional si es preocupante que la mitad de los trabajadores de P & S Proserge S.R.L. la padezcan en un nivel severo, siendo una primera fase de desarrollo del síndrome, requiere de apoyo profesional, terapias y acciones sociales para remediar este nivel.
- TERCERA.- El cinismo hallado en los trabajadores de P & S Proserge S.R.L., también es preocupante, requiere de inmediata intervención de terapias y acciones sociales, con la ayuda de profesionales se podrá redimir el avance del síndrome.
- CUARTA.- Los resultados de eficacia profesional en los trabajadores de P & S Proserge S.R.L., esta moderado, es importante para la empresa realizar estudios necesarios que revelen la causa de síndrome.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBEE, G. Comentario sobre prevención y asesoramiento psicológico. Revista El psicólogo consejero. [s.l.] 2000.

APIQUIAN GUITART, Alejandra. El síndrome del burnout en las empresas. III Congreso Escuela de Psicología en Añahuac, Mérida, México: Universidad de Añahuac, 2007.

BALLESTER Arnal, R. Salud y psicología de la salud. Barcelona: Emociones y Adaptación Ariel, 1998.

BOSQUET Marisa. Quemados síndrome de burnout. Barcelona, España: Paidós, 2008, p.25

BOSQUET, Marisa. Quemados síndrome de burnout. Edit Paidós. Barcelona España, p.26-27

CHERNISS, C. El papel de la autoeficacia profesional en la etiología del burnout. Reino Unido, 1993

COX, T. y MCKAY, C. Un enfoque transaccional al estrés laboral. [s.l.], 1981

EL-SAHILI GONZALES, Luis Felipe y KORNHAUSER LOPEZ, Sharon. Burnout en el colectivo docente, México: Universidad EPCA, 2010.

EQUIPO EDITORIAL. Síndrome de Burnout, [s.l.]: Editorial Elearning, 2010 p.13

EQUIPO EDITORIAL. Síndrome de Burnout, [s.l.]: Editorial Elearning, 2010, p.31

FORBES ÁLVAREZ, Roger. El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. [s.l.]: Revista Éxito Empresarial N° 160. CEGESTI, 2011

FRENCH J., KAHN R. Un enfoque programático para estudiar el entorno industrial y la salud mental. [s.l.] Diario de Cuestiones Sociales, 1962, p.18

GIL-MONTE P., PEIRÓ J., VALCARCEL, P. Un modelo causal de desarrollo del proceso de agotamiento: una alternativa a los modelos Gelembiewski y Leiter. VII

Congreso Europeo de Psicología del Trabajo y Organizacional. Gyor, Hungría, 1999.

GOMERO Raúl, PALOMINO Juan, RUIZ Fermín y LLAP Carlos. El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation: Estudio Piloto. Tesis (Salud Ocupacional). Moquegua, Perú: Universidad José Carlos Mariátegui. 2005.

KARASEK R., THEORELL T. Trabajo saludable: estrés, productividad y reconstrucción de la vida laboral. New York: Basic Books, 1990.

KARASEK R. Prevención del estrés a través de la reorganización del trabajo: un resumen de 19 estudios de caso internacionales. Conditional Work Digest, 1992.

LEDESMA Carlos Augusto. Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital Hermilio Valdizán-Marzo 2015. Tesis (enfermería). Lima Perú: Universidad Ricardo Palma, 2015.

MAICON Carlin. El síndrome de burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas del futuro. Edit. Wanceulen editorial deportiva s.l., España, 2014.

MASLACH C. y JACKSON, S. Inventario de Maslach Burnout. 20va edición. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press, 1986.

MASLACH, C. y SCHAUFELI, W. Historical and Conceptual Development of Burnout. [s.l.], 1993.

McGRATH, J. Estrés y comportamiento en las organizaciones. Manual de Psicología Industrial y Organizacional, Chicago: Rand McNally, 1976.

PINES A., ARONSON, E. Burnout: del tedio al crecimiento personal. Nueva York: Free Press, 1988.

REYES, María. Síndrome de Burnout en docentes cirujanos dentistas, enfermeros y médicos de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Señor de Sipán - Chiclayo, 2017. Tesis. Universidad de Sipán. Facultad de Ciencias de la Salud. 2017: Pimentel, Perú, 2017.

SCHAUFELI W. y ENZMAN D. Medición del agotamiento. Londres: Taylor y Francis, 1998

SIEGRIST J. Efectos adversos para la salud de condiciones de alta recompensa de esfuerzo bajo. USA: Revista Occupory Health Psychol, 1996.

WINNUBST, J. Estructura organizativa, apoyo social y quemadura. Reino Unido, 1993.

ANEXOS

Anexo 1.

CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT

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

1 Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4 Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros de trabajo.	
5 Creo que estoy tratando a algunos compañeros de trabajo, como si fueran objetos impersonales.	
6 Siento que trabajar todo el día, supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7 Creo que trato con mucha eficacia los problemas en el trabajo.	
8 Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9 Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	
10 Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mis funciones en la empresa.	
11 Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12 Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13 Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14 Creo que trabajo demasiado.	
15 No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros de trabajo	
16 Trabajar directamente con clientes me produce estrés.	
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con otras personas	
18 Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.	
19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20 Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21 En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22 Creo que los compañeros de trabajo me culpan de sus problemas.	

Anexo 2.

Base datos

Id	CARG	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	TOTAL
01	3	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	3	4	5	3	3	3	1	5	4	5	1	73
02	2	2	3	3	3	1	4	5	4	3	2	3	3	3	3	1	3	4	1	3	1	4	4	63
03	3	4	5	4	1	4	1	4	3	1	3	4	1	2	2	1	4	4	1	4	1	5	1	60
04	1	4	3	2	5	2	1	1	1	5	1	3	4	1	2	1	1	4	2	4	2	6	3	58
05	3	4	4	4	4	1	3	5	1	4	1	2	4	4	5	1	4	4	1	1	4	3	3	67
06	4	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	4	1	4	5	1	3	3	1	3	4	1	4	47
07	2	1	4	4	3	4	3	1	4	5	1	3	2	1	3	1	1	1	4	1	1	4	3	55
08	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	4	4	5	1	2	2	1	2	2	2	2	53
09	4	4	1	3	1	1	1	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	84
10	4	3	1	3	4	1	4	3	2	1	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5	1	4	4	75
11	3	4	4	3	3	3	1	3	3	1	2	2	2	3	1	3	1	1	1	4	4	1	4	54
12	4	2	1	1	3	1	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	64
13	1	3	3	1	1	4	1	4	3	3	1	5	2	1	4	1	3	5	5	1	5	4	4	64
14	4	3	4	3	4	5	5	4	4	1	1	1	1	3	4	1	4	3	1	4	4	1	4	65
15	2	2	1	2	2	2	1	3	4	3	1	3	4	1	1	5	1	5	3	3	1	3	3	54
16	4	3	3	3	4	1	1	1	4	4	1	4	4	1	1	1	3	1	4	1	3	4	4	56
17	4	3	3	3	3	4	1	4	1	4	1	1	4	5	2	2	6	5	4	1	4	4	3	68
18	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	1	2	48
19	4	3	4	5	5	2	4	4	1	6	1	1	4	2	4	4	4	1	3	3	1	4	3	69
20	2	3	1	1	1	1	1	4	4	4	2	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	5	2	59
21	4	1	1	4	3	1	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	74
22	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	1	1	5	5	5	3	62
23	1	5	4	4	4	1	5	4	1	2	2	2	1	2	3	4	5	3	4	3	1	4	4	68
24	4	3	3	3	3	2	5	4	3	3	1	1	3	1	5	1	5	1	5	3	5	5	4	69

25	4	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	4	3	3	5	5	3	4	1	4	1	4	4	72
26	4	3	3	1	4	2	4	5	4	3	4	3	2	1	1	2	5	5	1	5	5	4	5	72
27	4	3	4	4	4	1	1	1	3	4	1	1	3	4	5	1	5	5	4	4	1	4	4	67
28	3	3	4	1	3	2	5	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	57
29	4	4	4	4	4	1	3	3	3	1	5	1	1	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	62
30	4	5	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	5	4	1	4	4	4	4	66
31	3	3	2	2	3	3	1	4	1	4	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	73
32	4	4	4	3	3	3	1	2	4	1	4	4	1	3	3	1	4	5	1	1	5	4	4	65
33	4	3	4	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	3	4	2	4	4	4	1	2	2	5	62
34	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	3	2	3	4	3	3	3	1	2	3	2	2	50
35	4	5	5	5	5	2	5	3	3	1	5	4	5	1	5	5	3	5	4	4	1	4	4	84
36	4	3	3	3	3	4	1	5	1	5	5	1	3	5	3	1	3	5	3	3	5	5	5	75
37	4	4	4	4	4	1	1	4	1	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	61
38	3	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	1	5	6	3	3	3	1	4	3	3	3	5	66
39	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	34
40	4	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	35