



DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

**MAESTRIA EN SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD OCUPACIONAL Y
SEGURIDAD EN EL TRABAJO VERSIÓN IIB**

**“Burnout en los Trabajadores del Área Administrativa que brindan atención
directa al usuario en ventanilla, en el Hospital José Carrasco Arteaga, 2016.”**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de
Magíster en Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo**

Autora:

Md. Eulalia Maricela Terreros Argudo

Director:

Dr. Pablo Cabrera

Cuenca, Ecuador

2017

1. DEDICATORIA

A Dios, que con su amor incondicional me ha soportado y me ha guiado siempre por el camino correcto.

A mis padres: Darío y Rosa; a mis hermanos y sobrinos; y a mi esposo Franklin; por su amor incondicional y por acompañarme a cada paso y dejarme saber que nunca camino sola.

2. AGRADECIMIENTOS

Al Departamento de Docencia e Investigación, del Hospital José Carrasco Arteaga, por permitirme realizar este estudio en tan prestigiosa institución.

A mis maestros por su dedicación y entrega.

A mi director de tesis, Dr. Pablo Cabrera, quien colaboro conmigo para lograr esta meta;

3. RESUMEN

El Síndrome de Burnout, es una patología multicausal, prevalente, caracterizada por cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal; Se presenta como respuesta al estrés crónico originado en el contexto laboral.

El objetivo del presente estudio fue establecer las características que predisponen al padecimiento del Síndrome de Burnout en los trabajadores del área administrativa que brindan atención directa al usuario en ventanilla, en el Hospital José Carrasco Arteaga.

Se realizó un Cross Sectional Study; se incluyeron los trabajadores que laboran 8 horas diarias por un lapso no menor a 6 meses y se excluyeron a las personas que no desearon participar.

Para la recolección de datos se aplicó el Cuestionario Maslach Burnout Inventory, y una encuesta elaborada por la autora. Se analizó mediante estadística descriptiva.

Este trabajo concluye que el riesgo de padecer de Burnout es mayor en los trabajadores de 18 a 30 años, que laboran en emergencias, solteros, con relaciones familiares inestables. Como factor asociado se determinó el consumo de alcohol. Se evidenció una fuerte asociación entre las características laborales y el Burnout.

El Síndrome de Burnout, afecta a los individuos y a las organizaciones, por lo que debe ser implementado un plan de acción que permita combatirlo.

4. PALABRAS CLAVE

Síndrome de Burnout, Factores estresantes, Plan de acción

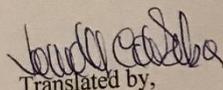
5. ABSTRACT Y KEYWORDS

ABSTRACT

Burnout Syndrome is a prevalent multi-causal pathology characterized by emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal fulfillment, which is evidenced as a response to chronic stress originated in work context. The aim of this study was to establish the characteristics that predispose the Burnout Syndrome condition among the staff of the administrative area that provide direct attention at the customer's service window in *José Carrasco Arteaga* Hospital. A Cross-Sectional Study was carried out including the employees who have worked 8 hours a day for a period of not less than 6 months. The workers who did not wish to participate were excluded from the study. The Maslach Burnout Inventory Questionnaire and a survey developed by the author were applied for data collection. Descriptive statistics were used for the analysis. This study concluded that the risk of Burnout is higher in employees aged 18 to 30, who work in the emergency area, single, with unstable family relationships. Alcohol consumption was determined as an associated factor. A strong association between job characteristics and Burnout Syndrome was evidenced. Burnout Syndrome affects individuals and organizations; consequently, an action plan to combat it must be implemented.

KEYWORDS: burnout syndrome, stressful factors, action plan.


UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
Dpto. Idiomas


Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

6. INDICE DE CONTENIDOS

1. DEDICATORIA.....	II
2. AGRADECIMIENTOS.....	III
3. RESUMEN.....	IV
4. PALABRAS CLAVE.....	V
5. ABSTRACT Y KEYWORDS.....	VI
6. INDICE DE CONTENIDOS.....	VII
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MATERIALES Y MÉTODOS.....	4
3. RESULTADOS.....	6
3.2 Perfil Sociodemográfico.....	7
3.2.1 Edad.....	7
3.2.2 Estado Civil.....	9
3.2.3 Tipo de vivienda.....	11
3.2.4 Relaciones Familiares.....	12
3.2.5 Consumo de licor y problemas acarreados a causa de su consumo.....	13
3.2.6 Presencia de Enfermedad.....	16
3.2.7 Remuneraciones Percibidas.....	17
3.3 Características Laborales.....	18
3.3.1 Clima laboral.....	18
3.3.2 Compañerismo.....	19
3.3.3 Colaboración Laboral.....	21
3.3.4 Servicio donde Laboran.....	22
3.4 Factores Estresantes.....	24
3.5 Factores estresantes y Síndrome de Burnout.....	25
4. DISCUSIÓN y CONCLUSIONES.....	27
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	31
ANEXOS.....	33
Anexo 1. Cuestionario Maslach Burnout Inventory.....	33
Anexo 2.....	34

Eulalia Maricela Terreros Argudo.

“Trabajo de Graduación”.

Dr. Pablo Cabrera.

Enero 2017.

“Burnout en los Trabajadores del Área Administrativa que brindan atención directa al usuario en ventanilla, en el Hospital José Carrasco Arteaga, 2016.”

1. INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout, descrito en primera instancia por el psiquiatra Freudenberg en el año 1974 y posteriormente por Maslach y Jackson, como una respuesta estereotipada y tridimensional de los trabajadores al estrés crónico considerando como las dimensiones al cansancio emocional, a la despersonalización y la falta de realización personal; originado por las demandas laborales sean estas físicas, psicológicas o emocionales, desencadenando a su vez reacciones orgánicas y funcionales o somáticas.¹

El síndrome de Burnout a nivel mundial, se ha constituido como un problema prevalente; inicialmente se discurría en que era una patología que afectaba solo al personal sanitario, sin embargo cada vez existen más estudios que muestran que es una patología multicausal y que se presenta en individuos que laboran interactuando con otros, incluso algunos autores han llegado a considerar a este síndrome como la pandemia del siglo XXI.² Se han reconocido diferentes sentimientos y reacciones del individuo afectado por este síndrome entre los más importantes, el sentimiento de no poder avanzar, la frustración, el agotamiento, la tensión, ansiedad, fatiga y desmotivación, lo que en conjunto da origen a ausentismo laboral, bajo rendimiento, atención de mala calidad, alta rotación de personal, y abandono de los puestos de trabajo.³

En general, se ha visto que los trabajadores que para cumplir con sus labores deben interactuar con otras personas, incumben tener gran capacidad para poder equilibrar el cumplimiento de sus labores con la carga emocional que genera la atención al público, lo que, de no ser así, podría desencadenar el Síndrome de Burnout.

En el ámbito social, las relaciones interpersonales determinan el bienestar emocional de los individuos, más aun si se considera que del total del día, al menos 8 horas las personas permanecen en sus centro de trabajo y el ambiente laboral

y las relaciones interpersonales tensas o malas entre compañeros de trabajo pueden constituir un factor determinante para la presentación del Síndrome de Burnout; Existen múltiples estudios que muestran que los trabajadores que han padecido éste síndrome han disminuido su rendimiento, han perdido el cuidado en la realización minuciosa de sus tareas e incluso han causado un impacto negativo en sus compañeros alterando la estructura de la organización. ⁴

Se han descrito múltiples factores generadores de estrés laboral entre los que se consideran: el rol que desempeña el trabajador en la empresa, la remuneración que recibe, el horario de trabajo, la posibilidad de desarrollar carrera en su cargo, la inestabilidad, la carga horaria, el liderazgo e incluso el ambiente físico.

Por otro lado, el ambiente extra laboral dentro del que se involucran las condiciones sociodemográficas en las que se desarrolla el trabajador, la familia y amigos y la relación que el trabajador mantenga con ellos, sea esta positiva o negativa influye potenciando o disminuyendo su motivación, autoestima y desempeño, modificando inclusive la percepción de los estímulos estresantes. ⁵

En el individuo, la personalidad interviene directamente con la presentación de Burnout, y depende de la forma de manejar las situaciones estresantes. Las personas calladas, introvertidas, tímidas y poco comunicativas podrían presentar niveles de estrés mucho más elevados y propender a padecer esta patología, lo que no sucede en las personas más comunicativas, extrovertidas, proactivas y participativas, quienes por su propia personalidad manejan mejor los niveles de estrés.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, de España, en sus Notas Técnicas NTP:704, 705 y 732, ha descrito el síndrome de Burnout, y la importancia y trascendencia que tiene en las organizaciones al darle la connotación de un problema cardinal, identificando tres criterios de involucramiento para su aparición: el ámbito individual, el laboral y el organizacional.

La aparición de este síndrome en los trabajadores de una empresa, involucra en materia de seguridad y salud responsabilidad directa del empleador, que es responsable de brindar un ambiente laboral óptimo para sus colaboradores. ⁶

Tras la realización de varios estudios, y en concordancia con la determinación de que el Síndrome de Burnout es una patología relevante en el ámbito laboral se han creado múltiples estrategias, con el afán de prevenir que los trabajadores lleguen a padecerlo, destacándose la flexibilidad y variabilidad en las tareas, el mayor reconocimiento por los logros obtenidos, la determinación de espacios de recreación,

el fomento de la interacción, la motivación y el mejoramiento del clima laboral. Con todo lo citado se procura que el trabajador comparta los mismos objetivos y metas de la organización, logre un mejor estado de salud, un desarrollo psicosocial adecuado, alcance un crecimiento profesional y mediante este el de la empresa.⁷⁻⁸

En base a esa problemática se generó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las características del Síndrome de Burnout en los trabajadores del área administrativa que brindan atención directa al usuario en ventanilla, en el hospital José Carrasco Arteaga?

Objetivo General

- Establecer las características que predisponen al padecimiento del Sd. de Burnout en los trabajadores del área administrativa que brindan atención directa al usuario en ventanilla, en el Hospital José Carrasco Arteaga.

Objetivos Específicos

- Determinar el padecimiento y el perfil sociodemográfico del Síndrome de Burnout en los trabajadores que brindan atención directa al usuario en ventanilla, en el Hospital José Carrasco Arteaga.
- Identificar los factores estresantes entre los trabajadores del área administrativa que brindan atención directa al usuario en ventanilla, en el Hospital José Carrasco Arteaga.
- Establecer la relación entre el síndrome de Burnout y los factores estresantes en los trabajadores del área administrativa que brindan atención directa al usuario en ventanilla en el Hospital José Carrasco Arteaga.
- Establecer un plan de acción que permita minimizar los efectos del síndrome de Burnout para los trabajadores del área administrativa que brindan atención directa al usuario en ventanilla, en el Hospital José Carrasco Arteaga.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio fue de tipo Cross Sectional Study; se realizó en el Hospital José Carrasco Arteaga, en la ciudad de Cuenca.

El universo estuvo integrado por los trabajadores del área administrativa que brindan atención directa al usuario en ventanilla del Hospital José Carrasco Arteaga (50 personas) en las áreas de Emergencia (9), Atención al Cliente (13), Gestión Documental (1), Admisión Hospitalaria (2), Trabajo Social (7), Farmacia (10), Laboratorio (4), e Imagenología (4).

Criterios de Inclusión

- Trabajadores que laboren 8 horas diarias en la misma actividad
- Trabajadores que se encuentren laborando al menos 6 meses.

Criterios de Exclusión

- Personas que no deseen participar en el estudio

Técnicas e Instrumentos de medición

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue mediante la aplicación del Cuestionario Maslach Burnout Inventory, y a través de una encuesta elaborada por la autora y validada con una prueba piloto, en la que se indagó acerca del perfil sociodemográfico de los trabajadores y los factores estresantes propios del trabajo.

Procedimientos

- Los cuestionarios se realizaron en las instalaciones del Hospital José Carrasco Arteaga.

Se explicó el llenado del mismo a detalle y:

- Ninguna persona que no fue el encuestado pudo intervenir en el llenado del cuestionario.
- El cuestionario se aplicó sin límite de tiempo.
- Se recogieron los documentos llenos y tabularon los resultados.

Medidas Estadísticas

El análisis de los datos se realizó mediante el software SPSS y Excel, y las medidas estadísticas con las que se analizaron los datos fueron frecuencias, tasas y medidas de tendencia central.

3. RESULTADOS

El presente estudio analizó a 50 trabajadores del Hospital José Carrasco Arteaga que brindan atención al público en ventanilla.

3.1 Análisis de Burnout

Teniendo en consideración que el padecimiento del Síndrome de Burnout se analizó mediante el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, el mismo que está compuesto por tres apartados que estudian el agotamiento emocional con una puntuación máxima de 54 (baja de 1 a 18, media de 19 a 36 y alta de 37 a 54), despersonalización con una puntuación máxima de 30 (baja de 1 a 10, media de 11 a 20 y alta de 21 a 30), y la realización personal con una puntuación máxima de 48 (baja de 1 a 16, media de 17 a 32 y alta de 33 a 48). Siendo padecedores del síndrome de Burnout, aquellos que obtuvieron puntuaciones altas en agotamiento emocional y bajas en despersonalización y realización personal. Se consideraron sanos o sin riesgo aquellos que presentaron valores bajos en agotamiento personal, y altos en despersonalización y realización personal y se catalogaron en riesgo, aquellos que no encajaron en ninguno de estos dos grupos. Tras el análisis se obtuvo que, 2 trabajadores padecen el Síndrome de Burnout, 20 trabajadores se encuentran en riesgo de padecerlo y 28 trabajadores no padecen este síndrome.

Pero además se evidenció que del total de trabajadores incluidos los que padecen de Burnout, 12 de ellos presentaron valores altos y 10 valores medios en la escala de agotamiento emocional, 8 trabajadores presentaron valores bajos y 8 valores medios en la escala de despersonalización y en la escala de realización personal 7 trabajadores presentaron valores bajos y 12 valores medios. Notándose que las alteraciones en los trabajadores no resultan homogéneas.

Tabla 1. PADECIMIENTO DEL SINDROME

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	2	4,0	4,0	4,0
EN RIESGO	20	40,0	40,0	44,0
NO	28	56,0	56,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora

Tabla 2. AGOTAMIENTO EMOCIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	VALORES ALTOS	12	24,0	24,0	24,0
	VALORES MEDIOS	10	20,0	20,0	44,0
	VALORES BAJOS	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora

Tabla 3. DESPERSONALIZACION

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	VALORES ALTOS	34	68,0	68,0	68,0
	VALORES MEDIOS	8	16,0	16,0	84,0
	VALORES BAJOS	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora

Tabla 4. REALIZACION PERSONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	VALORES ALTOS	31	62,0	62,0	62,0
	VALORES MEDIOS	12	24,0	24,0	86,0
	VALORES BAJOS	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora

3.2 Perfil Sociodemográfico

Entendiéndose este como las características individuales, y a la vez comunes que mantienen los individuos de una población en estudio se desprende que:

3.2.1 Edad

De los 50 trabajadores estudiados, el riesgo de padecer el Síndrome de Burnout no es selectivo en cuanto a edades, puesto que se presenta en todos los grupos etarios, pero permite identificar que, del total de trabajadores estudiados de 18 a 30 años,

equivalente al 44%, 1 trabajador (2%) padece la enfermedad, 8 trabajadores (16%) se encuentran en riesgo y 13 trabajadores (26%), no padecen la enfermedad, ni se encuentran en riesgo. De los trabajadores de 31 a 40 años, equivalente al (40%), 7 de ellos (14%) se encuentran en riesgo de presentar el síndrome, 12 (24%) no lo presentan ni se encuentran en riesgo y 1 trabajador (2%) padece del Síndrome de Burnout. De los trabajadores de 41 a 50 años equivalente al 10%, 3 (6%) se encuentran en riesgo y 2 (4%) no padece el síndrome y del grupo etario de 51 a 60, 2 (4%) se encuentran en riesgo y 1 (2%) no presenta el síndrome ni se encuentra en riesgo de padecerlo.

Tabla 5. EDAD DE LOS TRABAJADORES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
18-30	22	44,0	44,0	44,0
31-40	20	40,0	40,0	84,0
41-50	5	10,0	10,0	94,0
51-60	3	6,0	6,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

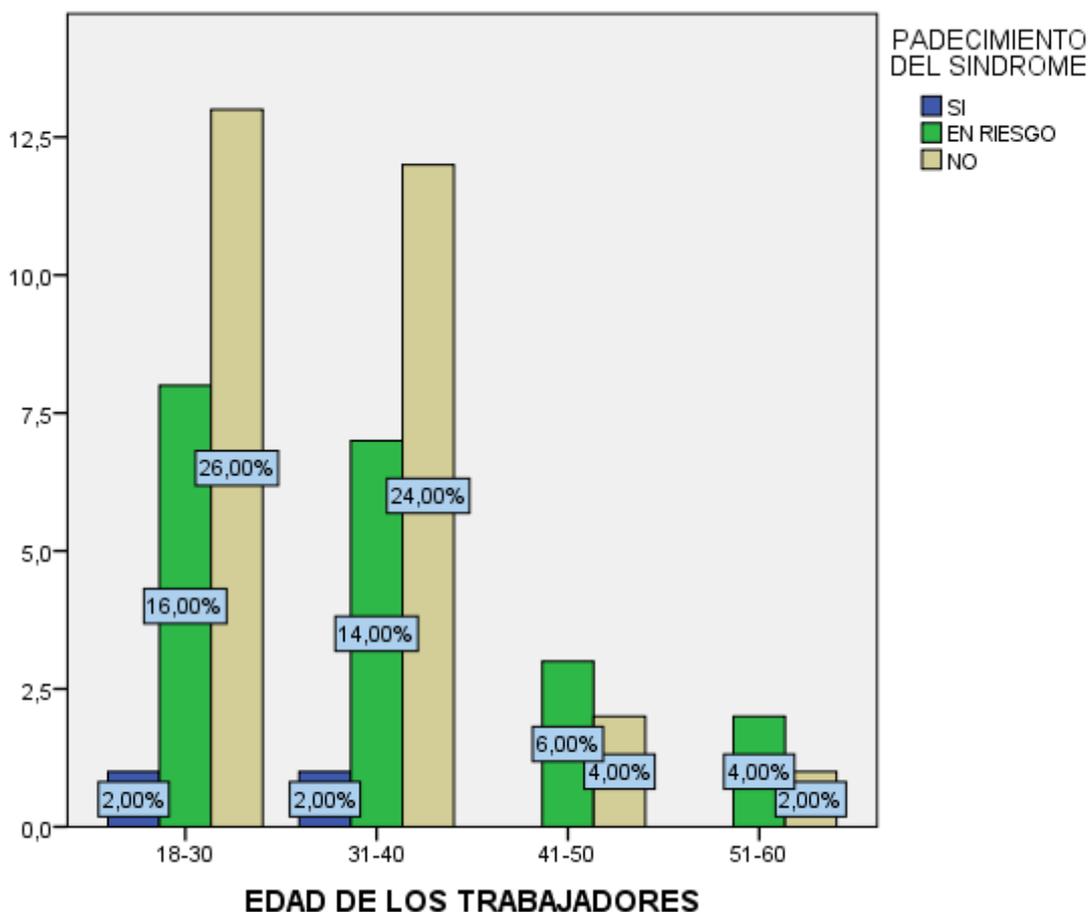
Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora

Tabla 6. EDAD DE LOS TRABAJADORES*PADECIMIENTO DEL SINDROME

		PADECIMIENTO DEL SINDROME			Total
		SI	EN RIESGO	NO	
EDAD DE LOS TRABAJADORES	18-30	1	8	13	22
	31-40	1	7	12	20
	41-50	0	3	2	5
	51-60	0	2	1	3
Total		2	20	28	50

Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora

Grafico 1. Edad de los trabajadores y Padecimiento del Síndrome de Burnout



Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora

3.2.2 Estado Civil

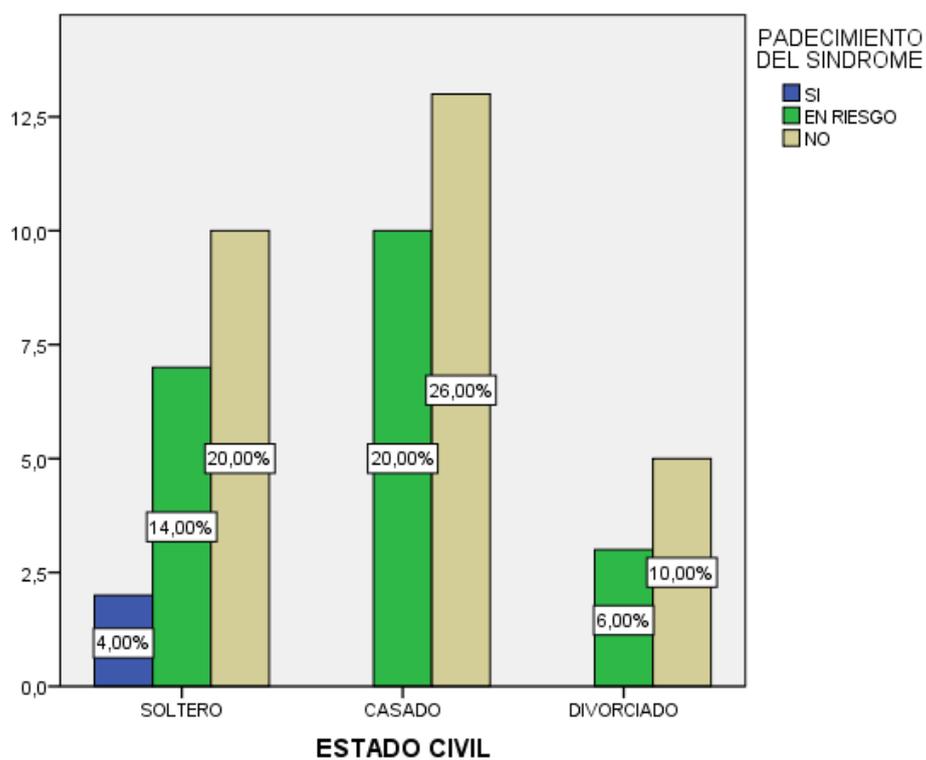
Del total de trabajadores analizados, los solteros son 19, equivalente al 38%, de estos, 2 (4%) padecen el Síndrome de Burnout, 7 (14%), se encuentran en riesgo y 10 (20%) no han presentado el síndrome ni se encuentran en riesgo de padecerlo. Los trabajadores con estado civil casados son 23 equivalente al (46%), de los cuales 10 (20%) se encuentran en riesgo y 13 (26%) no presentan el síndrome ni se encuentran en riesgo; Los divorciados, fueron 8 equivalente al 16%, de los cuales 3 (6%) se encuentran en riesgo y 5 (10%) no han presentado el Síndrome de Burnout, ni están en riesgo de padecerlo.

Tabla 7. ESTADO CIVIL Y PADECIMIENTO DEL SINDROME DE BURNOUT

		PADECIMIENTO DEL SINDROME			Total
		SI	EN RIESGO	NO	
ESTADO CIVIL	SOLTERO	2	7	10	19
	CASADO	0	10	13	23
	DIVORCIADO	0	3	5	8
Total		2	20	28	50

Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora.

Grafico 2. Estado Civil de los Trabajadores y Padecimiento del Síndrome de Burnout



Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora.

3.2.3 Tipo de vivienda

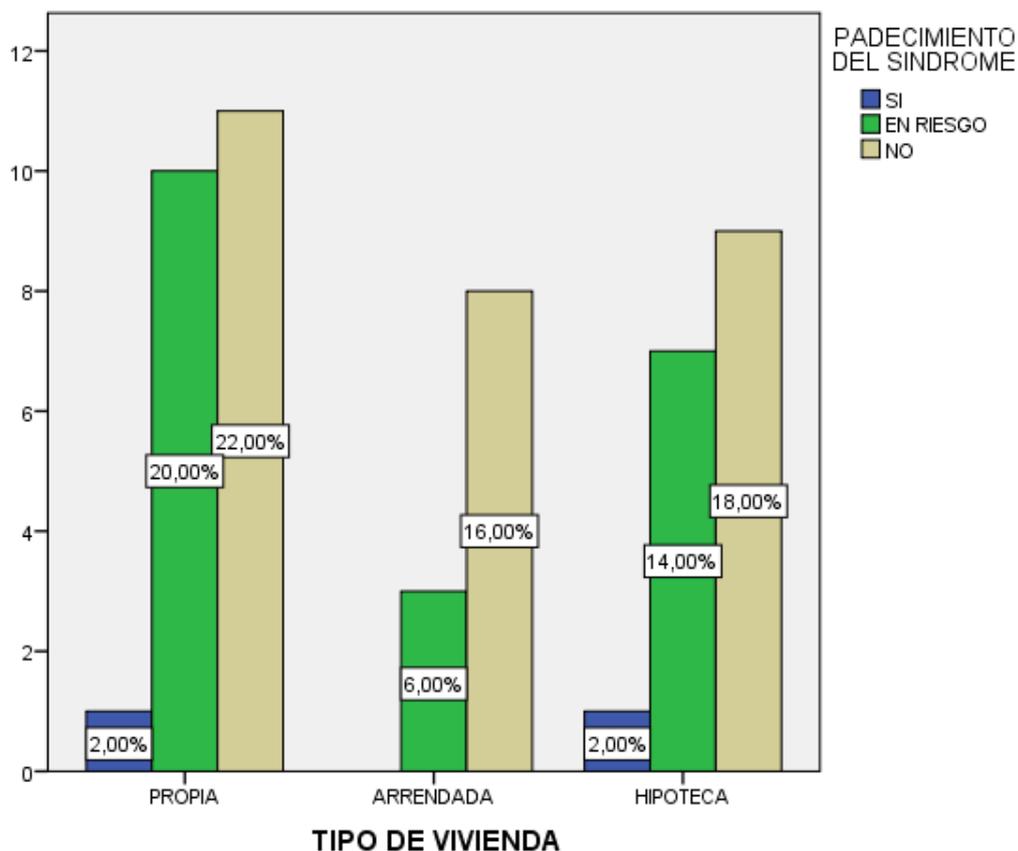
En relación al tipo de vivienda en el que habitan los trabajadores y la correspondencia de uno de estos tipos con el padecimiento del Síndrome de Burnout. Los datos obtenidos en el presente estudio muestran que, 22 de los trabajadores (44%) viven en casa propia, de los cuales 10 se encuentran en riesgo, 1 padece el Síndrome de Burnout y 11 no se encuentran en riesgo ni padecen el Síndrome de Burnout. De los 11 trabajadores (22%) que viven arrendando, 3 se encuentran en riesgo y 8 no presentan riesgo ni padecen Burnout. De los 17 (34%) trabajadores que se encuentran pagando hipoteca de su vivienda, 1 de ellos padece Burnout, 7 se encuentran en riesgo y 9 no lo padecen.

Tabla 8. TIPO DE VIVIENDA*PADECIMIENTO DEL SINDROME

		PADECIMIENTO DEL SINDROME			Total
		SI	EN RIESGO	NO	
TIPO DE VIVIENDA	PROPIA	1	10	11	22
	ARRENDADA	0	3	8	11
	HIPOTECA	1	7	9	17
Total		2	20	28	50

Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora

Grafico 3. Tipo de Vivienda en la que habitan los Trabajadores y Padecimiento del Síndrome de Burnout



Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora.

3.2.4 Relaciones Familiares

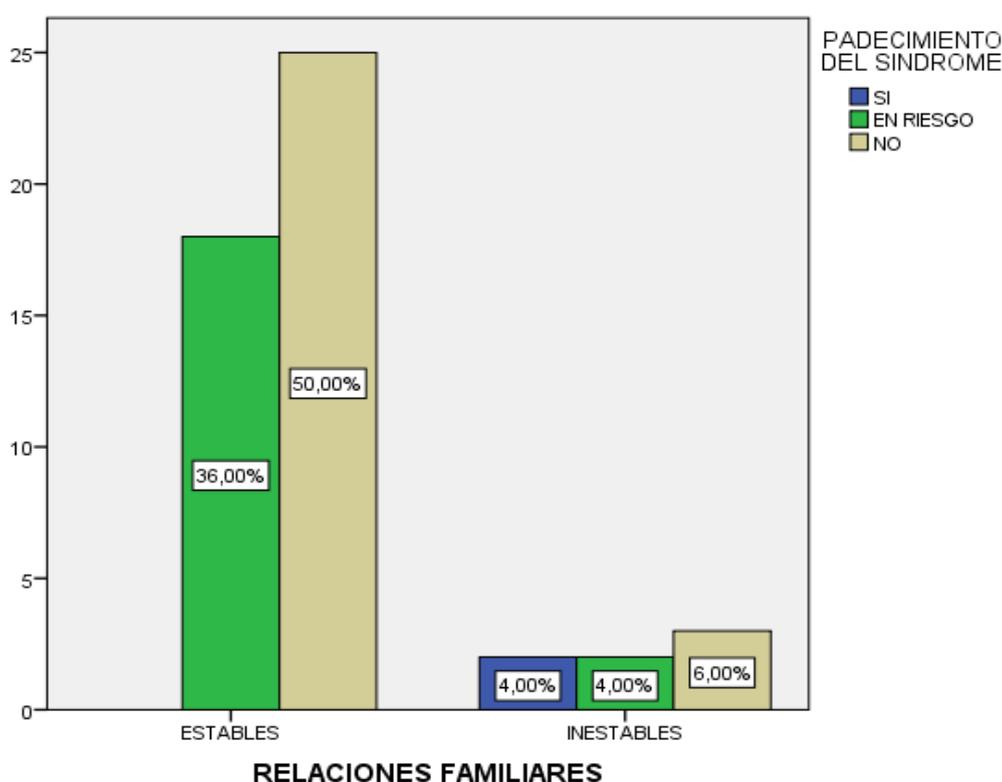
En los individuos que mantienen relaciones familiares estables, el 58.14 % no presentan riesgo de padecer Burnout, en relación al 41,8 % que, a pesar de mantener este tipo de relaciones, se encuentra en riesgo. Por otra parte, en este estudio; de los trabajadores que mantienen relaciones inestables se desprende que el 28% presenta el síndrome, el 28% se encuentra en riesgo de padecer el síndrome y el 42,8% no presenta el síndrome ni riesgo de padecerlo.

Tabla 9. RELACIONES FAMILIARES*PADECIMIENTO DEL SINDROME

		PADECIMIENTO DEL SINDROME			Total
		SI	EN RIESGO	NO	
RELACIONES FAMILIARE	ESTABLES	0	18	25	43
	INESTABLES	2	2	3	7
Total		2	20	28	50

Fuente: Base de Datos. Elaboración: La autora.

Grafico 4. Relaciones Familiares mantenidas por los Trabajadores y Padecimiento del Síndrome de Burnout



Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora

3.2.5 Consumo de licor y problemas acarreados a causa de su consumo

Al analizar el consumo de licor y los inconvenientes que éste genera en los trabajadores se evidenció que de los 50 trabajadores, 6 de ellos, equivalente al 12% del total del universo, consumen licor, de los cuales 4 (66.6%) han presentado problemas por el consumo de licor y dos de ellos padecen del Síndrome de Burnout,

en tanto que los otros 2 trabajadores (33,6%) no han presentado asociación con problemas personales atribuidos a esta causa.

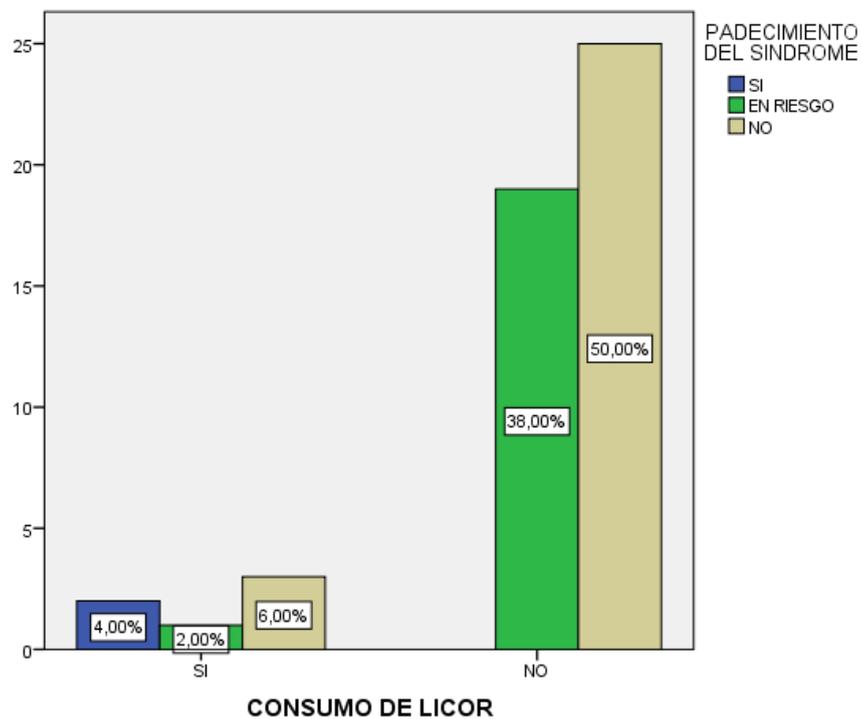
De los 6 trabajadores que consumen licor, 1 se encuentra en riesgo de padecer el síndrome y 3 no padecen el síndrome ni se encuentran en riesgo.

Tabla 10. CONSUMO DE LICOR*PADECIMIENTO DEL SINDROME

		PADECIMIENTO DEL SINDROME			Total
		SI	EN RIESGO	NO	
CONSUMO DE LICOR	SI	2	1	3	6
	NO	0	19	25	44
Total		2	20	28	50

Fuente: Base de datos. Elaboración: La Autora.

Grafico 5. Consumo de Licor por parte de los Trabajadores y Padecimiento del Síndrome de Burnout



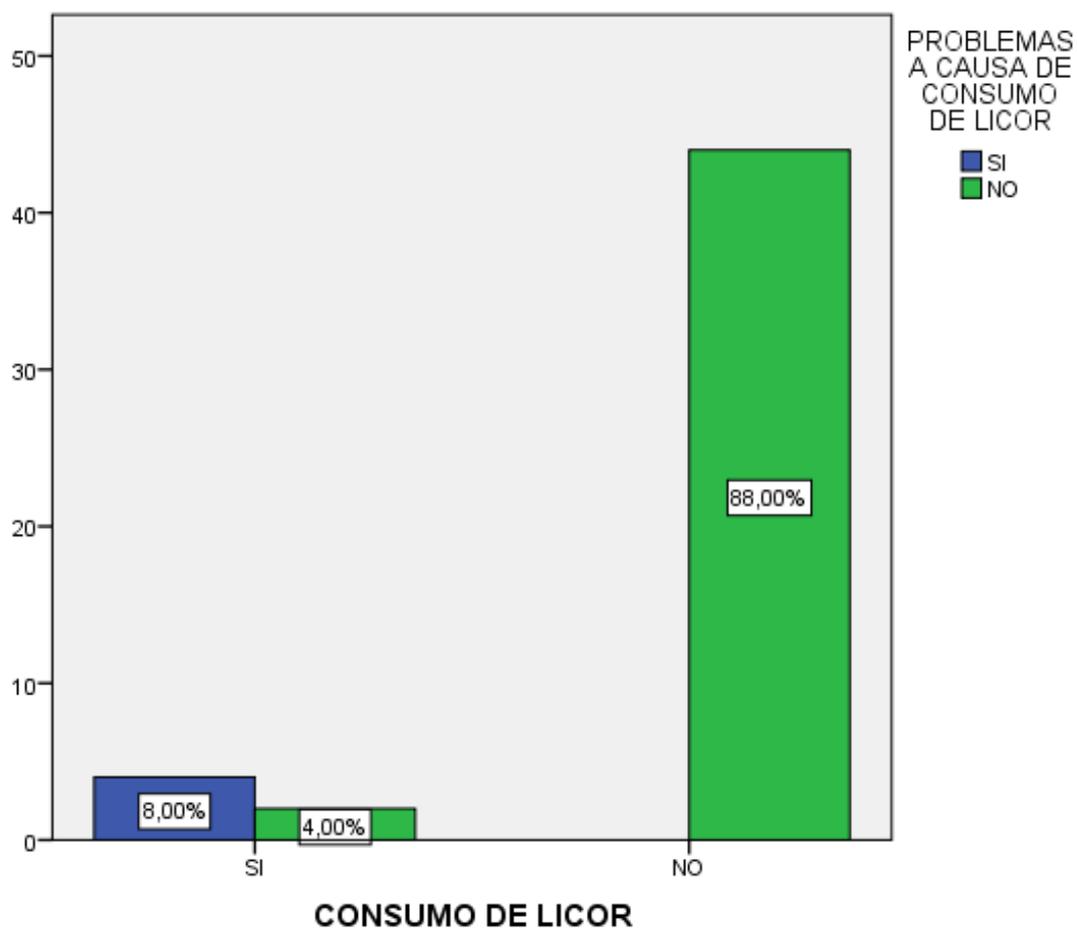
Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora.

Tabla 11 . CONSUMO DE LICOR*PROBLEMAS A CAUSA DE CONSUMO DE LICOR

		PROBLEMAS A CAUSA DE CONSUMO DE LICOR		Total
		SI	NO	
CONSUMO DE LICOR	SI	4	2	6
	NO	0	44	44
Total		4	46	50

Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora.

Grafico 5. Consumo de Licor por parte de los Trabajadores y Padecimiento del Síndrome de Burnout



Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora.

Tabla 12. PROBLEMAS A CAUSA DE CONSUMO DE LICOR*PADECIMIENTO DEL SINDROME

	PADECIMIENTO DEL SINDROME			Total	
	SI	EN RIESGO	NO		
PROBLEMAS A CAUSA DE CONSUMO DE LICOR	SI	2	0	2	4
	NO	0	20	26	46
Total		2	20	28	50

Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora.

3.2.6 Presencia de Enfermedad

En el total de trabajadores analizados, existen 3 equivalente al 6%, que padecen enfermedad, de los cuales ninguno padece el Síndrome de Burnout. Uno se encuentra en riesgo y 2 de ellos no presentan riesgo ni padecen la enfermedad. Y del total del universo, 4 trabajadores conviven con familiares enfermos, sin embargo ninguno de ellos presenta el Síndrome, de Burnout, 1 se encuentra en riesgo y 3 no padecen la enfermedad ni se encuentran en riesgo de padecerla.

Tabla. 9 TRABAJADORES QUE PADECEN ENFERMEDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido SI	3	6,0	6,0	6,0
NO	47	94,0	94,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

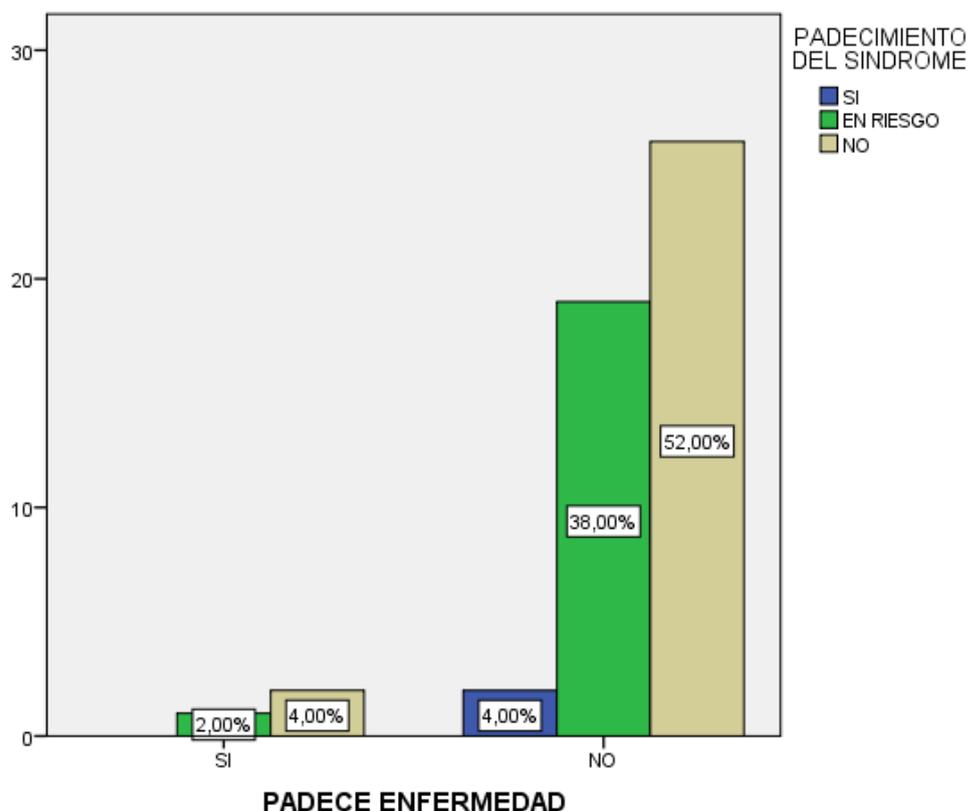
Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora.

Tabla 13. PADECE ENFERMEDAD*PADECIMIENTO DEL SINDROME

	PADECIMIENTO DEL SINDROME			Total	
	SI	EN RIESGO	NO		
PADECE ENFERMEDAD	SI	0	1	2	3
	NO	2	19	26	47
Total		2	20	28	50

Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora.

Grafico 6. Trabajadores Enfermos y Padecimiento del Síndrome de Burnout



Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora.

3.2.7 Remuneraciones Percibidas

En relación a los salarios, 1 trabajador (2%) percibe 1 salario básico y no presenta el Síndrome de Burnout, ni tiene riesgo de padecerlo. De los 36 trabajadores (72%) que perciben 2 salarios básicos, 2 (5,5%) padecen Burnout, 15 (41,6%) se encuentran en riesgo y 19 (52,7%) no se encuentran en riesgo de padecer el síndrome.

De los 9 trabajadores (18%) que perciben tres salarios básicos, 6 (66,6%) no padecen el síndrome ni presentan riesgo, y 3 (33,3%) se encuentran en riesgo.

De los 4 trabajadores (8%) que perciben más de tres salarios, 2 (50%) presentan riesgo y 2 (50%) no presentan riesgo ni padecen la enfermedad.

Tabla 14. INGRESOS MENSUALES*PADECIMIENTO DEL SINDROME

		PADECIMIENTO DEL SINDROME			Total
		SI	EN RIESGO	NO	
INGRESOS MENSUALES	1 SALARIO BÁSICO	0	0	1	1
	2 SALARIOS BÁSICOS	2	15	19	36
	3 SALARIOS BÁSICOS	0	3	6	9
	MAS DE 3 SALARIOS BÁSICOS	0	2	2	4
Total		2	20	28	50

Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora

3.3 Características Laborales

3.3.1 Clima laboral

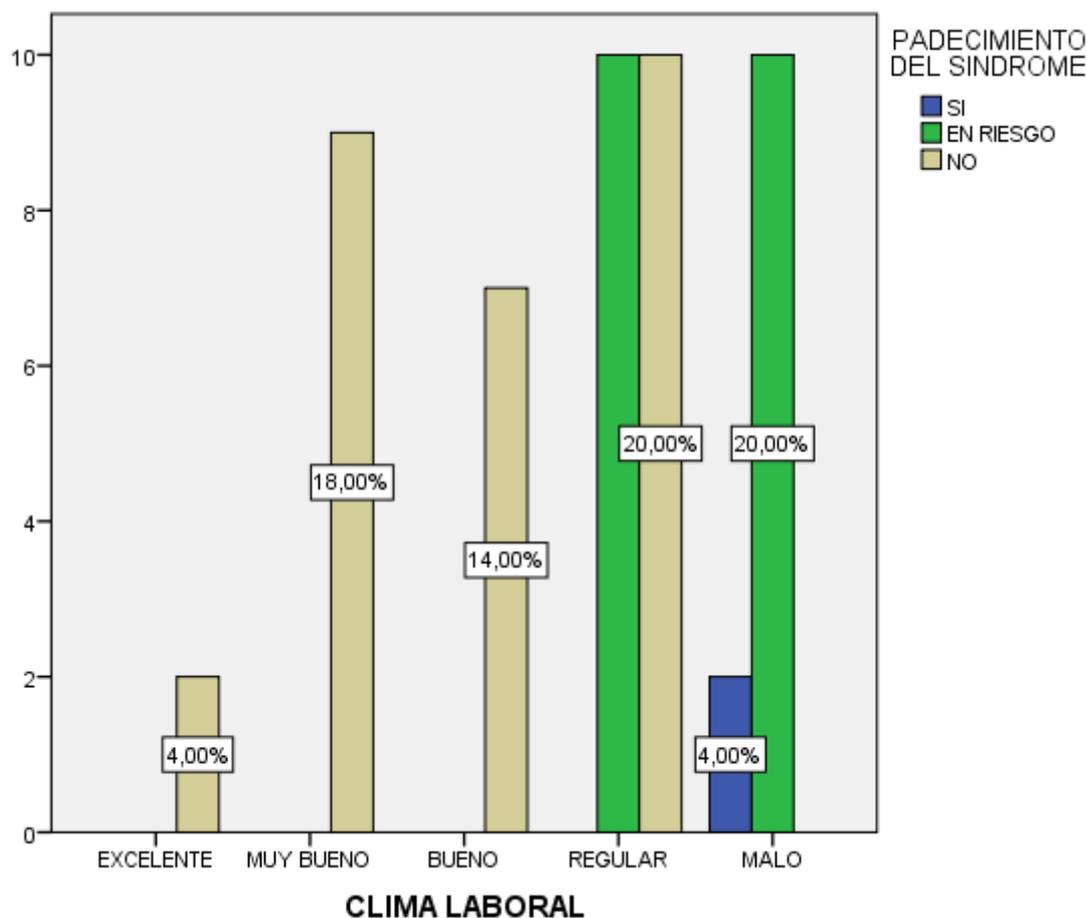
Del total de trabajadores encuestados, 12 (24%) de ellos consideran que existe un mal clima laboral, de los cuales 2(16) padecen Burnout y 10 (83.3%) se encuentran en riesgo. De los 20 (40%) trabajadores que consideran que existe un clima laboral regular, 10 (50%) están en riesgo y 10 (50%) no padecen el síndrome. De los que opinan que el clima laboral es bueno, muy bueno y excelente, 7, 9 y 2 trabajadores respectivamente equivalente en conjunto al 36% ninguno padece el Síndrome de Burnout.

Tabla 15. CLIMA LABORAL*PADECIMIENTO DEL SINDROME

		PADECIMIENTO DEL SINDROME			Total
		SI	EN RIESGO	NO	
CLIMA LABORAL	EXCELENTE	0	0	2	2
	MUY BUENO	0	0	9	9
	BUENO	0	0	7	7
	REGULAR	0	10	10	20
	MALO	2	10	0	12
Total		2	20	28	50

Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora.

Grafico 6. Percepción del Clima Laboral y Padecimiento del Síndrome de Burnout



Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora

3.3.2 Compañerismo

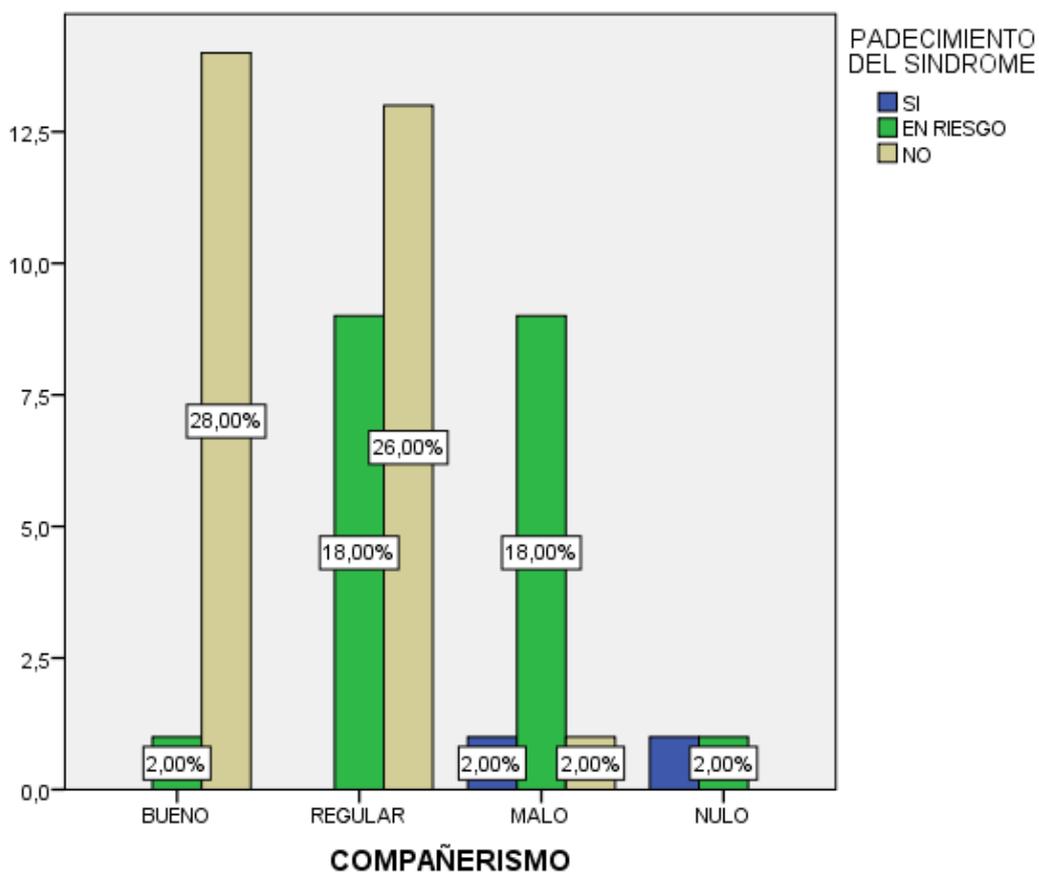
Se evidenció que 1 trabajador (2%), considera que el compañerismo es nulo y padece del Síndrome de Burnout, 11 trabajadores (22%) consideran que es malo y 1 (9%) de ellos padece el Síndrome de Burnout, 9 (82%) se encuentran en riesgo y 1 (9%) no lo padece. Fueron 22 trabajadores (44%) los que consideraron que el compañerismo es regular, de estos 9 (40%) están en riesgo y 13 (60%) no padecen el síndrome ni tienen riesgo. De los 15 trabajadores (30%) que consideran que el compañerismo es bueno 1 (6,6%) está en riesgo y 14 (93,6%) no padecen Síndrome de Burnout, ni están en riesgo.

Tabla 16. COMPAÑERISMO*PADECIMIENTO DEL SINDROME

		PADECIMIENTO DEL SINDROME			Total
		SI	EN RIESGO	NO	
COMPAÑERISMO	BUENO	0	1	14	15
	REGULAR	0	9	13	22
	MALO	1	9	1	11
	NULO	1	1	0	2
Total		2	20	28	50

Fuente: Base de datos. Elaboración la autora

Gráfico 7. Percepción del Compañerismo en el Trabajo y Padecimiento del Síndrome de Burnout



Fuente: Base de datos. Elaboración la autora.

3.3.3 Colaboración Laboral

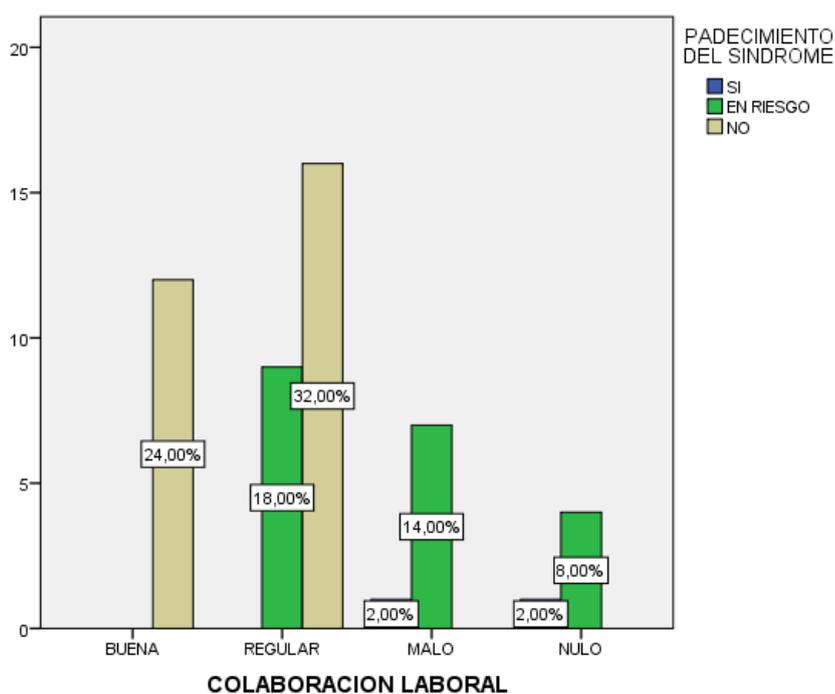
En relación a la colaboración laboral, 5 (10%) trabajadores consideran que esta es nula, de los cuales 1 padece la enfermedad y 4 están en riesgo, de los 8 trabajadores (16%) que consideran que la colaboración es mala, 1 padece Burnout y 7 se ubican en riesgo. De los 25 (50%) que consideran que la colaboración laboral es regular, 9 están en riesgo y 16 no padecen el Burnout, y de los que consideran que la colaboración es buena, que es 1 trabajador (2%) no padece el Síndrome de Burnout.

Tabla 17. COLABORACION LABORAL*PADECIMIENTO DEL SINDROME

		PADECIMIENTO DEL SINDROME			Total
		SI	EN RIESGO	NO	
COLABORACION	BUENA	0	0	12	12
LABORAL	REGULAR	0	9	16	25
	MALO	1	7	0	8
	NULO	1	4	0	5
Total		2	20	28	50

Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora.

Grafico 8. Percepción de la Colaboración Laboral y Padecimiento del Síndrome de Burnout



Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora.

3.3.4 Servicio donde Laboran

Fueron varias las áreas analizadas, puesto que en todas ellas se presta atención al cliente o usuario en ventanilla. En el servicio de emergencia se analizaron 9 trabajadores, se notó que los 2 trabajadores (4%) que padecen de Síndrome de Burnout, laboran en este servicio, otros 4 están en riesgo y 3 no padecen la enfermedad. En el servicio de atención al cliente se analizaron 13 trabajadores, de los cuales 7 se ubican en riesgo y 6 no padecen la enfermedad.

El trabajador que labora en el área de gestión documental se ubica en riesgo de padecer Burnout.

En el área de admisión hospitalaria se evaluaron 2 trabajadores, de ellos ninguno padece la enfermedad, ni tiene riesgo de presentarla. En el área de trabajo social se evaluaron 7 trabajadores, de los cuales 1 está en riesgo de padecer Burnout y 6 no presentan la enfermedad, ni tienen riesgo de padecerla.

En el área de farmacia se evaluaron 10 trabajadores, de los cuales 5 están en riesgo y 5 no padecen Burnout.

En el área de laboratorio e imagenología se analizaron 8 trabajadores, de los cuales 2 de ellos, uno de cada servicio, se encuentra en riesgo y 6, tres de cada servicio, no padecen esta patología.

Tabla 18. SERVICIO DONDE LABORAN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EMERGENCIA	9	18,0	18,0	18,0
ATENCION AL CLIENTE	13	26,0	26,0	44,0
GESTION DOCUMENTAL	1	2,0	2,0	46,0
ADMISION HOSPITALARIA	2	4,0	4,0	50,0
TRABAJO SOCIAL	7	14,0	14,0	64,0
FARMACIA	10	20,0	20,0	84,0
LABORATORIO	4	8,0	8,0	92,0
IMAGENOLOGIA	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

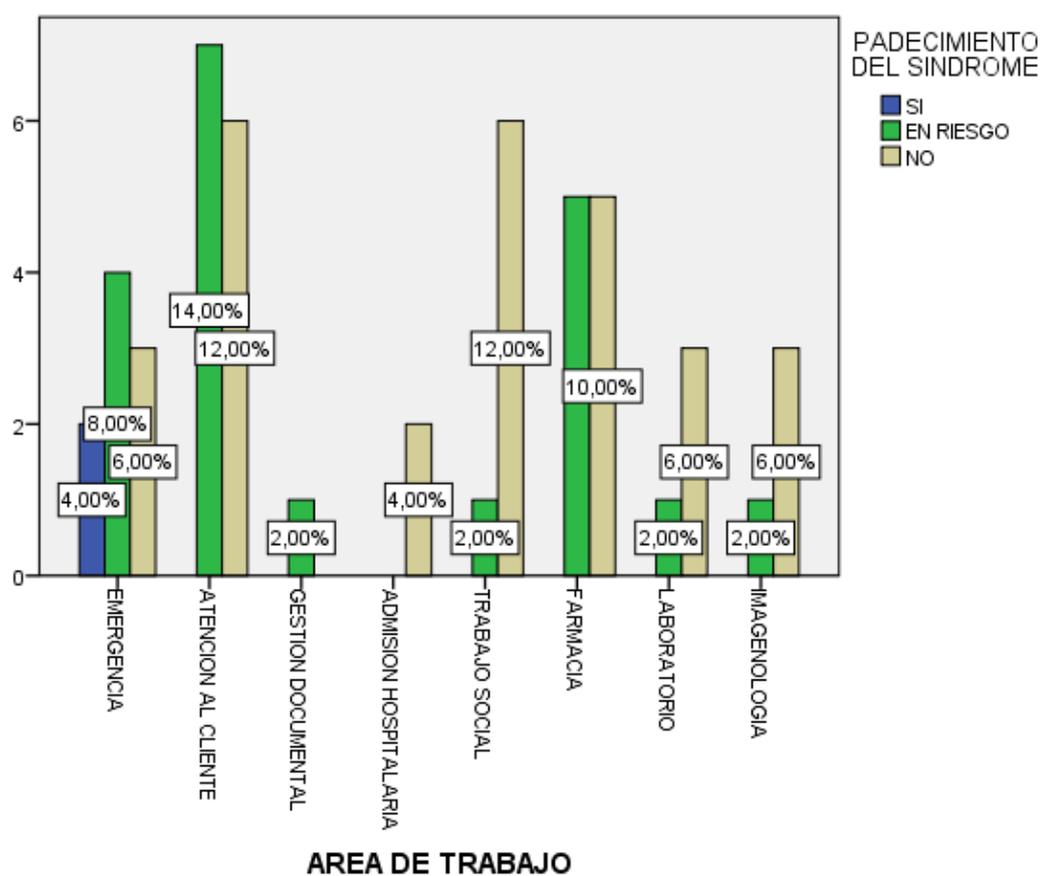
Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora

TABLA 19. AREA DE TRABAJO*PADECIMIENTO DEL SINDROME

		PADECIMIENTO DEL SINDROME			Total
		SI	EN RIESGO	NO	
AREA DE TRABAJO	EMERGENCIA	2	4	3	9
	ATENCION AL CLIENTE	0	7	6	13
	GESTION DOCUMENTAL	0	1	0	1
	ADMISION HOSPITALARIA	0	0	2	2
	TRABAJO SOCIAL	0	1	6	7
	FARMACIA	0	5	5	10
	LABORATORIO	0	1	3	4
	IMAGENOLOGIA	0	1	3	4
Total		2	20	28	50

Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora

Grafico 9. Percepción de la Colaboración Laboral y Padecimiento del Síndrome de Burnout



Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora.

3.4 Factores Estresantes

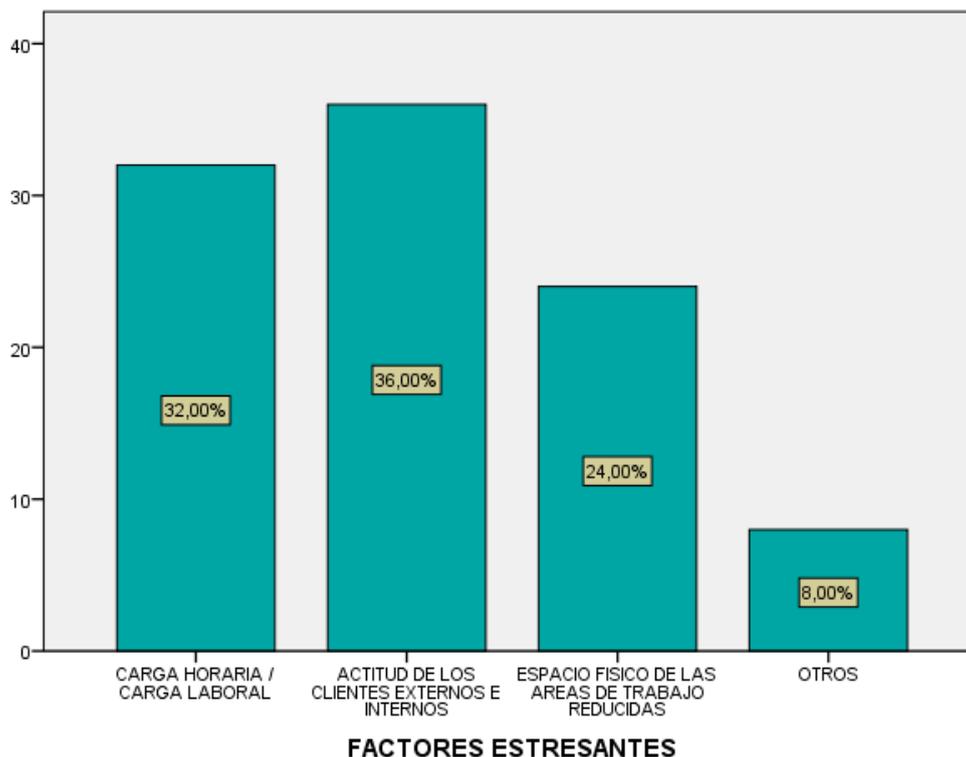
Los factores estresantes, considerados como circunstancias que facilitan a que el Síndrome de Burnout se presente en los trabajadores, mostró que 16 trabajadores (36%), coinciden que la actitud de los clientes externos e internos es el factor estresante más importante, 16 trabajadores (32 %) consideran que la carga horaria y la carga laboral son los más importantes en la presentación de estrés laboral, 12 trabajadores (24%), indican que el espacio físico y las áreas reducidas de trabajo influyen en la presentación de estrés laboral como factor principal. 4 trabajadores (8%), concuerdan en que son otros factores, diferentes a los analizados los contribuyentes a la presentación del Síndrome de Burnout.

Tabla 20. FACTORES ESTRESANTES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
CARGA HORARIA / CARGA LABORAL	16	32,0	32,0	32,0
ACTITUD DE LOS CLIENTES EXTERNOS E INTERNOS	18	36,0	36,0	68,0
ESPACIO FISICO DE LAS AREAS DE TRABAJO REDUCIDAS	12	24,0	24,0	92,0
OTROS	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora.

Gráfico 10. Factores Estresantes Identificados



Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora

3.5 Factores estresantes y Síndrome de Burnout.

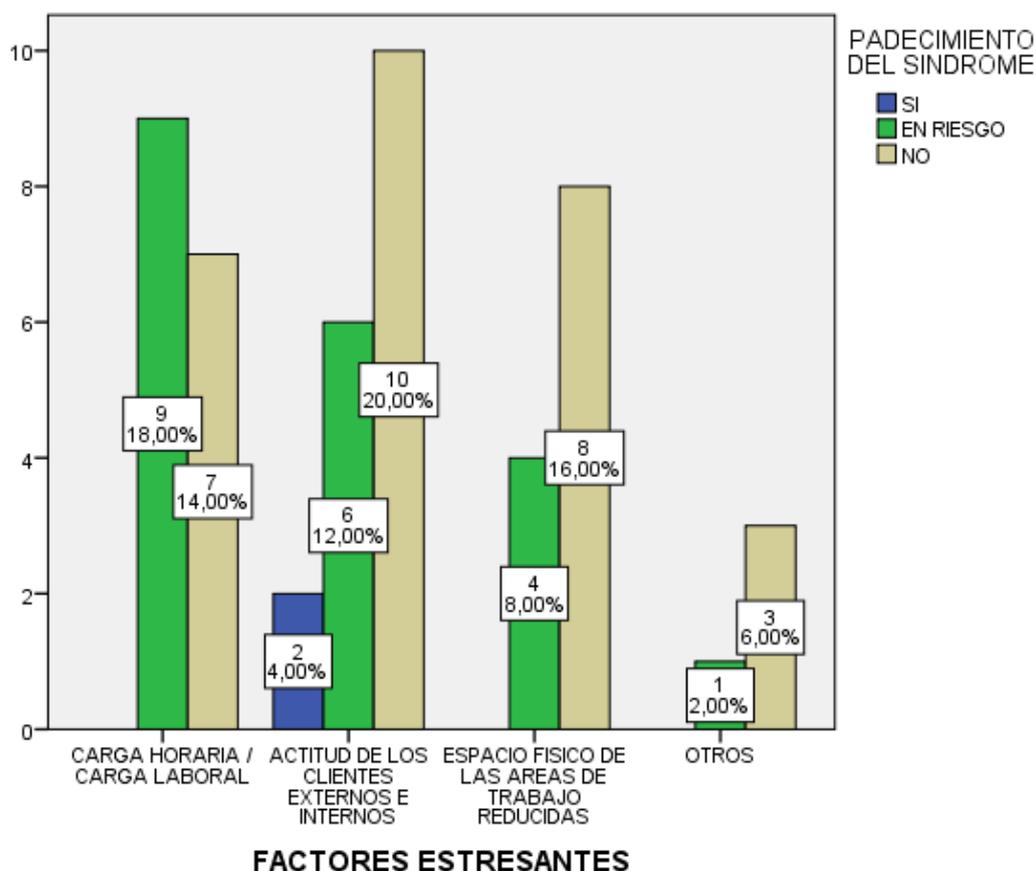
En relación al padecimiento del síndrome de Burnout los factores estresantes propios del trabajo que se consideraron para este estudio han permitido conocer que 18 trabajadores (36%) coinciden en que la actitud de los clientes internos y externos es el factor estresante principal, de estos 2 trabajadores se encuentran padeciendo el síndrome de Burnout, 6 en riesgo y 10 no lo presentan; seguido por 16 trabajadores (32%) que consideran que la carga laboral y la carga horaria son el factor estresante principal para ellos, de estos 9 se encuentran en riesgo y 7 no presentan Burnout. Fueron 12 los trabajadores (24%) que consideraron que el espacio físico y las áreas de trabajo reducidas son causa de estrés laboral, de los cuales 4 se encuentran en riesgo y 8 no padecen el Síndrome de Burnout y 4 trabajadores indicaron que fueron otros factores ajenos a los estudiados la causa principal de estrés laboral, y de estos 1 se encuentra en riesgo y 3 no presentan Burnout.

Tabla 21. FACTORES ESTRESANTES*PADECIMIENTO DEL SINDROME DE BURNOUT

		PADECIMIENTO DEL SINDROME			Total
		SI	EN RIESGO	NO	
FACTORES ESTRESANTES	CARGA HORARIA / CARGA LABORAL	0	9	7	16
	ACTITUD DE LOS CLIENTES EXTERNOS E INTERNOS	2	6	10	18
	ESPACIO FISICO Y AREAS DE TRABAJO REDUCIDAS	0	4	8	12
	OTROS	0	1	3	4
Total		2	20	28	50

Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora

Gráfico 11. Factores Estresantes Identificados y Síndrome de Burnout



Fuente: Base de datos. Elaboración: La autora

4. DISCUSIÓN y CONCLUSIONES

En el presente estudio, se identificó que el 50 % de los pacientes que padecen el Síndrome de Burnout se encuentran entre el grupo etario de 18 a 30 años y el 50% restante se encuentran entre los 31 a los 40 años de edad. El mayor riesgo de padecer el síndrome de Burnout está entre los trabajadores entre 18 a 30 años con un 40%, entre los 31 a 40 años con 35%; en el grupo etario de 41 a 50 años con un 15% y entre los 51 a 60 años con un 10%. En lo concerniente al estado civil y al tipo de vivienda en la que habitan, en este estudio se concluye que el 100% de los casos de síndrome de Burnout se presenta en los de estado civil soltero, y en lo referente al riesgo de padecer Burnout en este grupo de estudio se identificó que los trabajadores casados presentan un 50%, los solteros un 35% de riesgo, y los divorciados un 15%, y no existe diferencia importante en si la vivienda es arrendada, propia o hipotecada para la presentación del Síndrome de Burnout. Se considera que las relaciones familiares inestables son un componente importante en la presentación de este Síndrome, puesto que el 100% de los casos de Burnout mantenían este tipo de relaciones, en contraposición se considera que las relaciones familiares estables son un factor protector, pero no determinante del no padecimiento de Burnout. En cuanto al consumo de licor y los problemas de diferente índole, que este genera se consideran en este estudio como una condición determinante en el padecimiento del Síndrome de Burnout, puesto que el 100% de los trabajadores que presentan esta patología consumen licor y han tenido inconvenientes por su causa, mientras que no se evidencia relación en cuanto a la asociación de enfermedad y padecimiento del Síndrome de Burnout. Lo que concuerda con un estudio realizado en México en la Universidad de Aguas Calientes en San Luis de Potosí por el Dr. José Lauro de los Ríos Castillo y cols., en el que analizaron los factores relacionados al Síndrome de Burnout, y concluyeron que la edad mayor a 30 años, el estado civil casado, y las relaciones familiares conflictivas son factores de riesgo importantes en la presentación de este Síndrome.⁹ En otro estudio realizado en Honduras, de tipo transversal descriptivo, por Américo Reyes y cols., acerca de los factores psicosociales y Síndrome de Burnout en personal asistencial versus personal administrativo del Hospital Dr. Mario Mendoza, mostró que el personal que presentó Burnout tenía una edad promedio de 35 años, y consideraron que ser casado o estar en unión libre son factores de riesgo para enfermar de Burnout.¹⁰

En este estudio, se notó que entre los trabajadores que reciben como remuneración dos salarios básicos se encuentran tanto los que padecen el Síndrome de Burnout y mayoritariamente en número los que presentan riesgo de padecerlo, sin embargo no es concluyente debido a que el 72% de los trabajadores analizados perciben este sueldo, por lo que esta prevalencia podría estar sesgada; pero en un estudio realizado por Valenzuela, en Perú sobre el Síndrome de Burnout e identificación de los factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la red de salud indican como factor importante en el Padecimiento de síndrome de Burnout las remuneraciones bajas.¹¹

Se apreció, en el presente estudio, que existe una relación importante entre las características laborales (clima laboral, compañerismo y colaboración laboral), como causa de síndrome de Burnout debido a que el 100% de los trabajadores que lo padece, coinciden en que el clima laboral es malo, de estos el 50% considera que el compañerismo y la colaboración laboral son malas y el 50% restante los afirma nulos. Los trabajadores analizados que consideran como regular el clima laboral (50%), el compañerismo (40%) y la colaboración laboral (36%) se encuentran en riesgo.

En tanto, que el 100% de los trabajadores que consideran el clima laboral como bueno, muy bueno y excelente; y el 100 % de los que señalan la colaboración laboral como buena, en concordancia con el 93.3% que manifiestan el compañerismo como bueno, no están en riesgo ni padecen Síndrome de Burnout.

En lo referente a los factores estresantes, la actitud en los clientes externos e internos, resulta el factor estresante más prevalente con 36%, seguido de la carga laboral y horaria con un 32% y el espacio físico o las áreas de trabajo reducidas con un 24%, el 4% restante concluye en que son otros los factores estresantes que pueden provocar Burnout.

Al analizar las variables que engloban las actividades laborales como tal podemos observar que guardan estrecha relación con el padecimiento y con el riesgo de padecer Síndrome de Burnout. El 100% de los trabajadores que lo padecen, discurren que la actitud de los clientes externos e internos es el factor estresante más importante; En relación a los que se encuentran en riesgo, la carga laboral y la actitud de los clientes externos e internos son los factores preponderantes, sin dejar de lado que el espacio y las áreas de trabajo reducidas son un factor de riesgo para el padecimiento del síndrome de Burnout.

En un trabajo realizado por Vásquez Quintero, en la Universidad Militar de Nueva Granada en 130 trabajadores (49 administrativos), sobre el estrés laboral y los factores asociados al síndrome de Burnout en el personal que trabaja en el Hospital Regional de Sogamosos, identifica que es más prevalente el síndrome de Burnout en los trabajadores que consideran el entorno laboral como malo.¹²

De los Ríos, Ocampo y cols. Identificaron que los perfiles de afectación del síndrome en las diferentes áreas muestran un proceso gradual y progresivo en el que se destacan como factores causales las altas demandas de los jefes, la presión y la carga laboral y las condiciones físicas, como espacios reducidos, mobiliario incomodo, incorrecta ventilación, falta de apoyo social y de compañeros de trabajo.⁹ Otro estudio realizado por Marsollier, sobre el impacto de los factores organizacionales en el desgaste laboral, en Argentina, muestra que el ambiente de trabajo se considera como un factor asociado e importante para el padecimiento de este síndrome dentro de los que indica las “dificultades en el trato”.

Autores como Golembiewski, Munzerider y Carter (1983) y Winnubst (1993), fueron los primeros en concluir que los factores organizacionales entre los que destacan la estructura, la cultura, el clima organizacional y la falta de apoyo social en el trabajo como causas de Síndrome de Burnout.¹³

Los servicios del Hospital José Carrasco Arteaga, en los que la cantidad de usuarios es mayor, es sobre todo en el servicio de emergencia, donde se atienden en un promedio de 200 personas por turno de 8 horas (2,4 min por persona), en las que el agotamiento emocional y la despersonalización se convierte en un factor importante, así mismo se encuentran en directa relación los servicios de farmacia y de atención al cliente. Se considera que la criticidad de estos servicios fue determinante en este estudio puesto que se identificó el padecimiento del Síndrome de Burnout en 2 de los trabajadores del servicio de emergencia y se detectó la existencia de un mayor número de trabajadores en riesgo de padecer esta patología en los servicios de atención al cliente, emergencia y farmacia, sin menguar en importancia a los demás servicios, esto acorde con el riesgo que cada uno acarrea.

Diferentes trabajos, muestran que la despersonalización es el factor más importante en el apareamiento de estrés laboral y Burnout e incluso lo catalogan como el principal indicador de desgaste laboral. Moreno Jiménez et al 2001, de los ríos castillo et al 2007.

Por el impacto que genera el padecimiento del Síndrome de Burnout, tanto en el

trabajador como a nivel organizacional, es imperativo establecer un plan de acción que permita minimizar los efectos del estrés laboral en los trabajadores del área administrativa que brindan atención directa al usuario en ventanilla, en el Hospital José Carrasco Arteaga, a fin de evitar que este síndrome se desarrolle en los trabajadores que están en riesgo, tanto como para brindar soporte en la terapéutica de los trabajadores enfermos.

Tras el trazado de un perfil en relación al padecimiento de esta patología y tomando en consideración que actualmente no se lleva un programa de prevención se proponen ciertas estrategias que permitirán minimizar la incidencia de esta patología. Se recomienda implementarlas de forma prioritaria en las áreas de emergencia, farmacia y atención al cliente, puesto que son estas en las que se han identificado trabajadores que padecen el síndrome de Burnout y trabajadores mayoritariamente en riesgo de padecerlo. Entre las estrategias se encuentran:

1. Flexibilizar turnos y horarios de forma que permita que los trabajadores roten en sus funciones o se soporten en las horas en las que la demanda de atención se torne más fuerte.
2. Equilibrar las funciones actividades mediante una planificación oportuna de las actividades.
3. Brindar capacitación continua a los trabajadores en el área técnica de la realización de sus labores (manejo de sistemas de atención al público de las diferentes áreas)
4. Evaluación continua de niveles de estrés, a fin de poder actuar pertinentemente, para prevenir este síndrome.
5. Instaurar en las jornadas laborales pausas activas.
6. Incluir en el programa de vigilancia de la salud de estos trabajadores un programa de ayuda psicológica que considere 2 aspectos básicamente:
7. Ayuda de forma colectiva mediante la capacitación frecuente en ciertos tópicos, tales como manejo de estrés y técnicas de relajación entre otros.
8. Psicoterapia individual, para tratar de forma integral al trabajador afectado.
9. Capacitar a los trabajadores en inteligencia emocional y programación neurolingüística.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Vanessa Thomaé MN, A. E. (206). Etiología y prevención del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Salud. *Revista de Posgrado de Vía Catedra de Medicina N*, 18-21.
2. Silla, J. M. (septiembre de 2009). Recuperado el 8 de mayo de 2015, de NUEVAS TENDENCIAS EN LA INVESTIGACIÓN SOBRE ESTRÉS LABORAL Y SUS IMPLICACIONES PARA EL ANÁLISIS Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES:
http://www.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf
3. Pérez.A, M. (2010). Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia.Nº112*, .
4. C., M. (2009). Comprendiendo el Burnout (Artículo de Revisión). *Ciencia y Trabajo 11 Nº32* , 37-43.
5. INSHT. (s.f.). *INSHT, España*. Recuperado el 9 de Mayo de 2015, de NTP732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf
- 6.QUINCENO.JC, V. (2007). S. BURNOUT: "SÍNDROME DE QUEMARSE EN EL TRABAJO (SQT)". *ACTA COLOMBIANA DE PSICOLOGÍA 10 UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA, MEDELLÍN, COLOMBIA* , 117-125.
7. Galeano. L, P. D. (2012). *Biblioteca digital Universidad Cali* . Recuperado el 2015 de mayo de 9, El Síndrome de Burn-out y El Clima Organizacional en el Desarrollo Laboral.:
http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/1056/1/Sindrome_Bornout_Clima_Parra_20
- 8.Salanova.M, L. (enero de 2008). *papeles del Psicólogo*. Recuperado el 10 de mayo de 2015, de ¿Dónde estamos en Síndrome de Burnout? Estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout. Una completa revisión del estado actual de la investigación sobre el tema, número 1 VOL-29 :
<http://www.intramed.net/contenidover.asp?contenidoID=57387>
9. De los Ríos. J, Ocampo. M y cols. "Burnout en Personal Administrativo de una

Dependencia Gubernamental; Análisis de sus Factores Relacionados, Universidad Autónoma de Aguas Calientes, Investigación y Ciencia, N°37, 2007
<http://www.uaa.mx/investigacion/revista/archivo/revista37/articulo%204.pdf>

10. Reyes. A, Aguilar. M, Guifarro. S, Orellana. M, “Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en Personal Asistencial vrs Personal Administrativo del Hospital Dr. Mario Mendoza”, Agosto de 2007 Rev. Fac. Ciencias Médicas, Suplemento n°1 – 2007.

11. Valenzuela. A. “síndrome de Burnout e identificación de los factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la red de salud”. Barranco chorrillos surco, universidad Ricardo palma, 2009.

12. Vásquez, C. “Estrés Laboral y Factores Asociados al Síndrome de Burnout en el Personal que Trabaja en el Hospital Regional de Sogamosos” 2013, Bogotá)

13. Marsollier, R. “El Impacto de los Factores Organizacionales en el Desgaste Laboral. Un Análisis en Trabajadores Estatales. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional”. Volumen 31, N° 1. junio 2012, pág. 21- 32.

ANEXOS**Anexo 1.** Cuestionario Maslach Burnout Inventory

0 = Nunca, 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas	
5	Siento que estoy tratando a las personas como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a la personas que atiendo	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que atiendo	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que la gente me culpa de alguno de sus problemas	

Anexo 2.

“Burnout en los Trabajadores del Área Administrativa que brindan atención directa al usuario en ventanilla, en el Hospital José Carrasco Arteaga, 2016.”

1. ¿Qué edad tiene?

2. ¿En qué servicio labora? _____

3. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero(a)	<input type="text"/>	Casado (a)	<input type="text"/>	Divorciado (a)	<input type="text"/>
Viudo	<input type="text"/>	Unión Libre	<input type="text"/>	Separado (a)	<input type="text"/>

4. ¿Qué tipo de vivienda tiene?

Propia	<input type="text"/>	Arrendada	<input type="text"/>	Hipoteca	<input type="text"/>
--------	----------------------	-----------	----------------------	----------	----------------------

5. ¿Qué servicios básicos tiene usted en su vivienda?

Agua	<input type="text"/>	Luz	<input type="text"/>	Alcantarillado	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>				

6. ¿Cómo considera usted que son sus relaciones familiares?

Estables	<input type="text"/>	Inestables	<input type="text"/>
----------	----------------------	------------	----------------------

7. ¿Consume usted licor?

Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
----	----------------------	----	----------------------

El consumo de licor le genera problemas

Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
----	----------------------	----	----------------------

8. ¿Padece usted alguna enfermedad?

Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
----	----------------------	----	----------------------

Cuál? _____

Si su respuesta fue si, está usted en tratamiento

Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
----	----------------------	----	----------------------

9. ¿Convive usted con algún familiar que padezca alguna enfermedad grave?

Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
----	----------------------	----	----------------------

Padre _____

Madre _____

Esposo (a) _____

Hijos _____

Otros (especifique) _____

10. Los ingresos mensuales que usted percibe son de:

Un salario básico	_____	Tres salarios básicos	_____
Dos salarios básicos	_____	más de tres salarios básicos	_____

11. En su trabajo considera usted que tiene un clima laboral

Excelente	<input type="text"/>	Muy bueno	<input type="text"/>
Bueno	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>
		Malo	<input type="text"/>

12. En su trabajo considera usted que existe compañerismo

Bueno	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>
Nulo	<input type="text"/>	Malo	<input type="text"/>

13. Considera usted que durante la realización de sus actividades la colaboración por parte de los usuarios es

Buena	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
Nula	<input type="checkbox"/>				

14. ¿Qué factores considera usted que son los que más generan estrés laboral?

Carga horaria/ Carga laboral

Actitud de los clientes externos e internos

Espacio físico/Áreas de trabajo reducidas
