

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO



**AUTOESTIMA Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL
PERSONAL DE UNA EMPRESA DE AUTOSERVICIO
PIURA -2012**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA**

LUCIANA DEL CARMEN REYES AGUINAGA

Chiclayo, 17 de octubre de 2014

**AUTOESTIMA Y SINDROME DE BURNOUT EN EL
PERSONAL DE UNA EMPRESA DE AUTOSERVICIO
PIURA -2012**

Por

Bach. Reyes Aguinaga, Luciana del Carmen

**Presentada a la Facultad de Medicina- Escuela de Psicología de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:**

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

APROBADO POR



**Mgtr. María Elena Dorival Sihuas
Presidente del Jurado**



**Mgtr. María Elena Escuza Pasco
Secretario del Jurado**



**Lic. Lizzeth García Flores
Vocal del Jurado**

CHICLAYO, 2014

Autoestima y síndrome de Burnout en el personal de una empresa de autoservicio Piura –

2012.

Reyes Aguinaga Luciana del Carmen

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Chiclayo, Perú.

Resumen

Se realizó con la finalidad de determinar si existe relación entre Autoestima y Síndrome de Burnout en el personal que labora en un autoservicio – Piura 2012. Se trabajó con una población de 100 colaboradores de las áreas de atención al cliente, caja, ventas, ventas empresariales; haciendo uso de un consentimiento informado antes de la aplicación de dos cuestionarios, el MBI de Maslach y Jackson para medir las dimensiones del Síndrome de Burnout y la escala de Autoestima de Coopersmith para identificar los niveles en los que se encontraban. Posteriormente se utilizó el modelo descriptivo correlacional y el programa SPSS versión 20, para realizar nuestro análisis de datos, obteniendo como resultado que no existe correlación entre ambas variables. La investigación es aplicativa no experimental, de diseño correlacional.

Palabras Clave: Autoestima, síndrome de Burnout.

**Autoestima y Síndrome de Burnout en el personal de una empresa de autoservicio Piura
– 2012.**

Los empleados en la actualidad se ven obligados a realizar diversas labores, cada trabajador cumple funciones dentro y fuera de su institución, roles que por algunas políticas de empresas se debe seguir cumpliendo, manteniendo un ritmo de vida agitado y dedicando la mayor parte de tiempo a sus labores y en buscar su perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes en su vida, como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo, generando el síndrome del quemado y presentando indicadores de desgaste emocional, despersonalización, como nos indica Estela (2009) quien manifiesta que siete de cada diez trabajadores “se sienten quemados” por su trabajo. Sin embargo, esto puede llegar a ser controlado o manejado por la misma persona a través de su autoconocimiento. La autoestima desempeña un papel importante en nuestras vidas (Coopersmith, 1967), desde que la humanidad empezó a desarrollar su capacidad para el pensamiento abstracto, pues ahora su aportación resulta imprescindible también en el mundo de los negocios, examinando la forma en que pensamos, para lograr controlar factores externos según nos indica Branden (2010).

La institución estudiada, es una organización con alto reconocimiento en ventas de artículos ferreteros y productos para el mejoramiento del hogar, es un autoservicio que nace en 1993 y desde el 2003 surge un cambio en su estrategia, lo que logró en ellos un gran crecimiento en el mercado. Debemos tener en cuenta que así como es líder en su rubro, es exigente en velar por el bienestar de los clientes; esta exigencia, implica que se cumplan en su totalidad, los roles que desempeñan sus colaboradores, con la finalidad de mejorar día a día su imagen empresarial y que

el cliente, salga satisfecho de la atención y los productos ofrecidos. Así mismo, resalta la capacidad de cada trabajador, la forma como es que ellos se desenvuelven y la armonía de grupo con la que se labora. Por ende, demanda energía por parte de los colaboradores, presión al cumplir sus funciones y roles de manera eficaz; esta misma presión, por parte de la empresa, es una de las causas del síndrome de Burnout según Sala (s/f), sin embargo interviene la habilidad que posee cada trabajador para manejar y controlar situaciones que provoquen estrés, llegando al éxito en relación a su trato y atención al público.

Rocha (2012) quien resalta y hace mención que las personas que se sienten bien consigo mismas y que suelen vivir la vida bien, tienen la capacidad para resolver con seguridad los desafíos y responsabilidades que ésta les presenta; entonces allí, se hace referencia que la persona posee autoestima elevada. La autoestima es una capacidad del trabajador, que se necesita de ella para poseer habilidades como el autocontrol, flexibilidad ante el cambio, empatía y buen trato, para lograr un solo objetivo, el bienestar del cliente y la satisfacción de ellos hacia el servicio brindado.

Por lo que se planteó la siguiente interrogante ¿Existe relación entre Autoestima y síndrome de Burnout en el personal de una empresa de autoservicio Piura – 2012?

Debemos tener en claro, que el presente estudio permitió identificar la problemática organizacional, y a evidenciar la relación entre autoestima y el síndrome de Burnout, para poder plantear alternativas de prevención y promoción, que permitan manejar esta situación problemática, así como talleres, charlas, tareas que se puedan realizar cada cierto tiempo dentro de la organización.

Esta investigación es necesaria a nivel empresarial, pues aporta información al centro de estudio, para facilitar la gestión de diversos programas de prevención a través de charlas y talleres, y asegurar el bienestar y calidad de vida de sus colaboradores, fortaleciendo el trabajo en

equipo, y planteando un reajuste de perfiles de puesto, con la finalidad de evitar el Síndrome de Burnout y aumentar la autoestima, trayendo consigo un mejor desempeño laboral.

Así mismo, es conveniente para el equipo de colaboradores, pues se les orientó y apoyo en cuanto al tema de investigación, así mismo se brindó herramientas necesarias a los encargados de velar por el bienestar del personal, y como consecuencia, se ayudó a fortalecer y promover el sentido de identificación y protección de la institución.

Complementariamente, la investigación aporta a la psicología organizacional información extra sobre autoestima y síndrome del burnout, considerándose como un antecedente de estudio en posteriores investigaciones a nivel local.

Por consiguiente, se debe priorizar la importancia de este síndrome y sus consecuencias, tales como el ausentismo laboral, la baja pro actividad y el desarrollo poco eficaz por parte del colaborador; así mismo la toma de conciencia por parte del personal del estado y aquellos empresarios para evitar molestias y motivar a sus colaboradores.

Cumpliendo con el objetivo de determinar qué relación existe entre Autoestima y las dimensiones del Síndrome de Burnout en el personal de la empresa de Autoservicio de Piura – 2012.

Autoestima y Síndrome de Burnout

Antecedentes

A nivel internacional tenemos a Garay (2005) en su investigación “niveles de depresión, autoestima y estrés en mujeres que tienen un trabajo remunerado y mujeres que tienen un trabajo no remunerado”, trabajando así la relación y diferencia que existen con respecto a estas variables; en dicha investigación se trabajó con una muestra conformada por 444 mujeres de la ciudad de Toluca, haciendo uso del instrumento de Autoconcepto real e ideal y para medir el estrés se usó la Escala de Acontecimientos de Estrés de Caballo, llegando a la conclusión que el 59% de mujeres reportan que se estresan muchísimo; por otro lado, en relación con la autoestima, la mayoría de mujeres reportan que no tiene problemas, ya que el 78% se encuentran dentro de lo normal.

Así mismo Ancer, Meza, Pompa, Torres y Landero (2011) en su investigación titulada “Relación entre los niveles de Autoestima y Estrés en estudiantes Universitarios”, se trabajó con 219 jóvenes de una universidad privada del área metropolitana de Monterrey (México), haciendo uso de la escala de Estrés Percibido de Cohen y la Escala de Autoestima de Rosenberg, ambas en formato electrónico. Los resultados obtenidos indican la presencia de una correlación negativa entre estrés y autoestima en los estudiantes de dicha Universidad.

A nivel Nacional encontramos a Calderón, Elera, y Catacora (2010) en su investigación “Relación de Estrés y Autoestima de las alumnas del 3º y 4º año, de las E.A.P. de Enfermería y Psicología de la Universidad Peruana”, hecha en la ciudad de Lima, se trabajó con una muestra no probabilística, conformada por 140 mujeres, entre los 18 y 30 años. Se obtuvo que del total de la muestra, el 71% presenta niveles de estrés “medio” y “alto”; en cuanto a la autoestima el 72% presenta nivel “medios” y “bajos”; además se encontró que existe un nivel de asociación

negativa de $R = -0.674$, que significa que el estrés reduce la calidad de vida provocando, agotamiento, bajo rendimiento e inestabilidad emocional.

En cuanto al síndrome de Burnout encontramos a nivel internacional a Barraza, Carrasco y Arreola (2007) quienes realizaron una investigación comparativa entre profesores y médicos de la ciudad de Durango, identificando el nivel del Síndrome de Burnout que presentan. Se trabajó con médicos de consulta externa de las clínicas del sector salud de la ciudad de Durango de la Clínica del Instituto Mexicano del Seguro Social, Centro de Salud No. 1 de la Secretaría de Salud en el Estado y Clínica Santiago Ramón y Cajal del Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado, y profesores de educación básica de la ciudad de Durango; con respecto a los médicos de consulta externa se tomó a toda la población, mientras que en el caso de los profesores de educación básica se realizó un muestreo no probabilístico tomando como unidades muestrales a los centros escolares; obteniendo como resultados, que los médicos presentan un nivel moderado de Burnout, mientras que los profesores presentan un nivel de burnout leve.

Por otro lado, tenemos a Román (2005) quien realizó un estudio de Estrés y Burnout en profesionales de la salud, a nivel primario y secundario de atención, en donde buscaba determinar las diferencias en las manifestaciones de estrés laboral y Burnout condicionadas por el género y la profesión, con los médicos y enfermeros de consultorios comunitarios del hospital general clínico-quirúrgico (segundo nivel de atención), todos del mismo municipio (Plaza de la Revolución) de ciudad de La Habana, con un total de 287 profesionales de la salud. Se aplicaron diversos instrumentos, como el cuestionario Breve de Burnout de Moreno (CBB), la Escala de Síntomas de Estrés de Seppo Aro (ESE) y el inventario de Estrés para Profesionales de la Salud de Wolfgang (IEPS); llegaron a la conclusión que en el grupo de sujetos estudiados, la prevalencia del síndrome de Burnout en el grupo de profesionales de la salud estudiado es

elevada, particularmente en el personal de enfermería femenino en que se alcanza la mayor prevalencia, que es de 66,7 %.

A nivel nacional, Montoya y Ramos (2008) en su estudio “El síndrome de Burnout en personal administrativo y asistencial del Hospital Naylamp de Chiclayo”; cuya muestra estuvo conformada por 108 personas del área asistencial y 37 que pertenecían al área administrativa, se trabajó con el instrumento MBI Inventario “Burnout” de Maslach, para evaluar o medir el nivel del síndrome en este personal. En este caso, se llegó a la conclusión que el personal administrativo presentó un porcentaje de personas que padecen del síndrome equivalente al 31, 43 %, en comparación al personal asistencial cuyo porcentaje es 6,80% obtuvieron diferencias significativas en esa población.

Así mismo, Ponce, Bulnes, Tovar, Atalaya y Huertas (2005) en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en la ciudad de Lima, realizó una investigación sobre el síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios, trabajando con 274 docentes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, pertenecientes a cinco áreas de especialidad, Ciencias de la Salud, básica, ingenierías, letras, educación, derecho y administración-Economía y contabilidad respectivamente. Se seleccionó dicha población a través de un muestreo no probabilístico de tipo intencional o intencionado, haciendo uso del MBI-Inventario "Burnout" de Cristina Maslach y Susan Jackson para la evaluación; se llegó a la conclusión que la Universidad Nacional Mayor de San Marcos presenta evidencias del síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en los docentes de dicha institución.

}

Autoestima

Definición

James, quien propuso que este término explica los sentimientos de autovalía de una persona, los cuales están determinados por sus logros actuales entre sus supuestas potencialidades según Bednar, Wells y Peterson (1989) (como se citó en Llaza, 2011).

Para Papalia y Wendoks Olds (como se citó en Dávila, 1994) definen la autoestima como la forma en que las personas se observan así mismas, constituyendo el factor básico de su felicidad como un todo y en su ajuste a la vida. Así mismo, Napoli, Kilbride y Tebis (como se citó en Dávila, 1994) definió la autoestima como el grado en el cual uno mismo se valore y se sienta útil y necesario en el mundo.

Morán y Manga (2004) hace mención que la autoestima es el juicio personal de valía, que se expresa en las actitudes que el individuo toma hacia sí mismo, es una experiencia subjetiva que se trasmite a los demás por reportes verbales o conducta manifiesta

Por otro lado, Montoya y Sol (2001) describen a la autoestima como la capacidad o actitud interna con que la persona se relaciona consigo mismo, y lo que hace que se perciba dentro del mundo, de una forma positiva o bien con una orientación negativa, según el estado en que me encuentre.

La autoestima según Towers, s/f, p. 16 es amarse y valorarse a uno mismo, lejos de ser egocentrismo, significa haberse aceptado a sí mismo, tal como es, pero continua trabajando para seguir mejorando.

Para Francois (2009) la autoestima es una de las dimensiones más fundamentales de nuestra personalidad, sin embargo, es un fenómeno discreto, impalpable, complejo, del que no siempre tenemos conciencia; se debe tener en cuenta que la palabra self – esteem forma parte del vocabulario corriente en los EE.UU, y en Francia se prefirió hablar sobre el amor propio, dando

testimonio de una visión más afectiva. Sin embargo, la expresión autoestima, pretende ser más objetiva, pues esta palabra proviene del latín aestimare, que significa evaluar, cuyo significado es doble, determinar el valor y tener una opinión sobre algo al mismo tiempo.

Para Greenwald y Breckler (1985) la autoestima es la expectativa de éxito en actividades importantes para uno; de igual manera, Demo (1985) manifiesta que la autoestima consiste en sentirse bien, agradarse a uno mismo, ser simpático para la gente y recibir buen trato, pensar que se tiene éxito y considerarse capaz de dirigir e influir en los demás sin que esto nos preocupe. Por otro lado, Snyder y Fromkin (1980) afirma que la autoestima se relaciona con la singularidad o unicidad, pues apreciamos ser distintos a los demás en algunos aspectos. (Como se citó en Kimble, 2002, p. 53)

Coopersmith (1967) manifiesta que la autoestima es la evaluación que la persona realiza y que habitualmente mantiene en relación a sí misma; expresa una actitud de aprobación o desaprobación e indica hasta qué punto la persona se considera capaz, importante, con éxito, y digna. Significa que la autoestima es el juicio que cada persona se tiene en relación así mismo, en cuanto a sus actitudes.

Se puede entender, con lo mencionado, que la autoestima es aquella facultad intrínseca que posee cada persona, que nos sirve para conducir y sobrellevar nuestra vida, y que nos hace distinto a los demás; así mismo, permite aceptarnos como tal, autoevaluarnos y seguir perfeccionándonos con el transcurrir del tiempo.

Teorías

Teoría Subjetiva de Autoestima.

Branden (1994) (como se citó en Espinoza 2010), quien indica que la autoestima plenamente consumada, es la experiencia fundamental por la cual podemos llevar una vida significativa, concretamente podemos decir que la autoestima es la confianza en nuestra capacidad de pensar, en la forma de como enfrentamos los desafíos básicos de la vida, así como la confianza en nuestro derecho a triunfar y a ser felices, el sentimiento a ser respetables, de ser dignos y de tener derecho a afirmar nuestras necesidades y carencias, a alcanzar nuestros principios morales y a gozar del fruto de nuestros esfuerzos. Así también indica que la autoestima influye directamente en nuestros actos; hay una retroalimentación permanente entre nuestras acciones y nuestra autoestima, ya que en nuestra autoestima influye nuestro actuar y viceversa. El mismo Brande (1990) expresa que la manera en que nos sentimos con respecto a nosotros mismo afecta de modo determinante en todos los aspectos de nuestra experiencia, en cómo nos relacionamos con los padres, hermanos, pareja y como también funcionamos en el campo académico o laboral; por lo tanto la autoestima es la clave del éxito o fracaso.

Enfoque humanista de la autoestima.

La teoría de la persona de Rogers está construida a partir de una sola fuerza de vida que llama la tendencia a actualizarse, esto puede definirse como una motivación innata presente en toda forma de vida dirigida a desarrollar sus potenciales hasta el mayor limite posible. De alguna manera, Espinoza (2010) se refiere a que si vivimos como deberíamos, nos iremos volviendo cada vez más complejos y más flexiblemente adaptables a cualquier desastre, sea pequeño o grande.

Según Espinoza (2010), Rogers nos dice que los organismos saben lo que es bueno para ellos, pues agrupa bajo el nombre de visión positiva a cuestiones como el amor, afecto, atención, crianza y demás; así mismo, otro punto exclusivo para el ser humano es la recompensa positiva de

uno mismo, como la auto valía, y una imagen de sí mismo positiva, y esto se refuerza a través de los cuidados de los demás a lo largo de nuestra vida; si carecemos de esto, el ser humano puede sentirse minúsculo y desamparado.

Espinoza describe el Enfoque Humanista planteado por Rogers, con el funcionamiento completo de las personas sanas

Apertura a la experiencia. Los sentimientos son una parte importante de la apertura, puesto que conllevan a la valoración organizada, y si no puedes abrir tus propios sentimientos, no podrás abrirte a la actualización.

Confianza orgánica. Debemos confiar en nosotros, hacer aquello que creemos que está bien, y aquello que surge de forma natural.

Libertad experiencial. Rogers pensaba que era irrelevante que las personas tuvieran o no libre albedrío, nos comportamos como si lo tuviéramos, pero realmente significa que nos sentimos libres cuando se nos brinda la oportunidad, asumiendo las responsabilidades de sus oportunidades.

Creatividad. Si te sientes libre y responsable, actuarás acorde con esto y participarás en el mundo; una persona completamente funcional, en contacto con la actualización, se sentirá obligada por naturaleza a contribuir a la actualización de otros.

Así mismo, podemos resaltar quienes más se han ocupado del tema a nivel teórico son los psicólogos orientados a ese enfoque, sobre todo Alfred Adler, Maslow (1979) y Rogers (1993) según manifiesta Espinoza (2010), sin embargo se han referido de manera implícita a la autoestima, concibiéndola como un motor para el desarrollo personal, y privilegiando sus atributos en sus respectivas teorías sobre la personalidad.

Autoestima y el Trabajo

En la actualidad estamos actuando en un contexto de retos cada vez mayores, ahora se trata de un reto a nuestra creatividad, intelecto, flexibilidad, velocidad de respuesta, capacidad de afrontar el cambio, capacidad de inventar, capacidad de sacar lo mejor de la gente; en conclusión, se trata de un reto a nuestra autoestima. Así mismo, según manifiesta Espinoza, lo que es importante es el resultado de nuestro trabajo, ahora vendemos nuestras habilidades y competencias, nuestra capacidad de resolver problemas, nuestra capacidad de establecer buenas relaciones con las personas, pensando y actuando siempre como socios estratégicos de una organización; más aún, debemos considerar que la institución exitosa del futuro será aquella que sea orientada a la autoestima.

Según Branden (1995) (como se citó en Espinoza 2010) la famosa estabilidad del trabajo no existe más, por lo que el reto no es conseguir un trabajo y exigir estabilidad; hoy en día el problema fundamental es ser realmente replegable, lo que incluye valorar y mencionar nuestra capacidad intelectual y nuestra habilidad para establecer buenas relaciones interpersonales a todo nivel: tolerar y evitar conflictos, pues el éxito empresarial está ligado a factores de la personalidad.

Por lo tanto, Cruz (1997) (como se citó en Espinoza 2010) menciona que cuanto más alta sea nuestra autoestima, mejor equipados estaremos para enfrentar a la adversidad en nuestras profesiones y cuanto más baja sea, habrá menos aspiraciones y logros profesionales; como el que trabaja en lo que le gusta: se realiza como individuo, es feliz y sus ingresos mejoran.

Síndrome de Burnout

Definición

Existen autores resaltantes, que nos permiten definir el síndrome de Burnout, Serrano (2007) en este caso, define al síndrome de Burnout como “una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio profesional; así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado; esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con usuarios de la organización”.

Maslach, y Jackson. (1981) definen al síndrome del quemado o Burnout como “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal reducida, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes. El “estar quemado” viene a ser una respuesta a una tensión emocional de índole crónica, originada por el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos”.

Mediano, y Cols (2001) (como se citó en Montoya y Ramos 2008) define al síndrome de Burnout como “una patología laboral y emocional, y afecta a quien sufre una demanda emocional lo cual es padecido por personas que trabajan en íntimo contacto con otros seres humanos, relación que les exige una respuesta emocional continua”.

Pérez (2000) lo define como “el tipo específico de estrés laboral, padecido por trabajadores de salud y docentes, que en su voluntad por adaptarse y responder eficazmente a un exceso en las demandas y presiones laborales, se esfuerzan de modo intensivo y sostenido en el tiempo, con una sobre exigencia y tensión que originan importantes riesgos de contraer enfermedades y afectan negativamente el rendimiento y la calidad del servicio profesional. Es la

respuesta a una situación laboral estresante crónica que se centra, principalmente en el mercado laboral de prestaciones de servicios”.

Podemos entender entonces, que por la gran necesidad que tiene el ser humano de interactuar con los demás, y ejercer sus labores de manera eficaz, llegan al límite de sobre agradar a los demás, como a ellos mismos, originando en ellos la necesidad de éxito en una manera exagerada, sin embargo, esto produce en ellos, respuestas negativas para su propio organismo, tensionándose emocionalmente, y provocando reacciones de desgano y ausentismo laboral.

Tomamos en este caso la definición de Maslach y Jackson (1977) quienes plantean que el “estar quemado” es como un síndrome de fatiga emocional, despersonalización y de un logro personal reducido que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes.

Dimensiones según Maslach (MBI).

Cansancio emocional (Ce).

Maslach. (2001) “hace referencia a las sensaciones de sobre esfuerzo y hastío emocional que producen a consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener con los clientes y entre ellos”

Despersonalización (Dp).

Maslach. (2001) “se supondría el desarrollo de actitudes cínicas hacia las personas a quienes los trabajadores prestan servicios”. Maslach & Jackson (1981) “los elementos de esta escala describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional”.

Realización personal (Rp).

Maslach. (2001) “conlleva a la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado; muchas veces inadvertido de situaciones ingratas”.

Enfoques**Síndrome de Quemado por el trabajo**

Según Monte (2005) (como se citó en Savio 2008), identifica que en el síndrome del quemado existen cuatro dimensiones, tales como: ilusión por el trabajo, que es el deseo de la persona de lograr metas en relación a su ámbito laboral, y en percibir como atractivo sus satisfacciones personales; desgaste psíquico, que incluye el agotamiento emocional y físico en relación al contacto diario con personas que presentan problemas; indolencia, actitudes de cinismo y de indiferencia hacia las personas que reciben el servicio, insensibilidad hacia los problemas de las personas; y la culpa, estos sentimientos se han identificado como un síntoma característico de quienes desarrollan el síndrome de burnout.

Este proceso se va formando como un síndrome que puede llegar a confundirse con otros trastornos según Monte (1997), pues advierte sobre la importancia de marcar una diferenciación conceptual del burnout respecto de la depresión, alienación, ansiedad, insatisfacción laboral y del estrés.

Burnout y Depresión.

Existen similitudes en el cansancio, retiro social y sensación de fracaso personal; pero el burnout se diferencia de la depresión ya que es un constructo social que deriva de la interacción entre organización y persona, y la depresión se atribuye más bien a causas interpersonales o intrapsíquicas sin alusión al contexto; sin embargo, se asemejan en que ambos casos las consecuencias se perciban a nivel interpersonal.

Burnout y alienación.

Se da cuando una persona tiene poco espacio para las decisiones en la realización de una tarea y poca libertad para llevarla a cabo, en cambio en el burnout se da la situación contraria, ya que la persona tiene demasiada libertad y ausencia de delimitación en las tareas que debe realizar, por lo tanto el trabajador no sabe que se espera de él formalmente. Si bien existe la libertad para llevarla a cabo, la ausencia de límites torna a la tarea irrealizable.

Burnout y Ansiedad.

Ambas comparten la sensación de tensión, malestar y desasosiego, sin embargo la ansiedad se presenta cuando la persona no posee las habilidades necesarias para realizar una tarea, o al menos así lo percibe; en cambio, en el caso del burnout la persona siente que sus capacidades y habilidades se ven superadas por las características de la tarea a realizar.

Burnout e Insatisfacción por el Trabajo.

El síndrome del quemado y la insatisfacción por el trabajo presentan desmotivación y pérdida de energía, pero en el burnout se da además la despersonalización, que lo hace diferente de la insatisfacción.

La despersonalización implica sentimientos negativos, incluidos el cinismo, hacia las personas con las que se trabaja, pues se produce una deshumanización, un endurecimiento afectivo que conduce a que el trabajador culpe por sus problemas a quien recibe sus servicios.

Burnout y Estrés.

En este caso, se observa que el estrés aparece, en cierta medida, para movilizar a la persona y puede producir tanto efectos negativos como efectos positivos.

El burnout, en cambio, solo da lugar a efectos negativos según Seyle (1976) y Poy (2003) (como se citó en Savio 2008).

Marco conceptual

Esta investigación presenta las siguientes definiciones de las variables, en cuando a

Autoestima

Coopersmith (1967) define, que la autoestima es la evaluación que la persona realiza y que habitualmente mantiene en relación a sí misma; expresa una actitud de aprobación o desaprobación e indica hasta qué punto la persona se considera capaz, importante, con éxito, y digna.

Síndrome de Burnout

Maslach, y Jackson. (1981) definen al síndrome del quemado o Burnout como “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal reducida, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes. El “estar quemado” viene a ser una respuesta a una tensión emocional de índole crónica, originada por el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos”.

Cansancio Emocional (Ce). Sensaciones sobre las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener con los clientes y entre ellos

Despersonalización (Dp). Desarrollo de actitudes cínicas hacia las personas a quienes los trabajadores prestan servicios”.

Realización Personal (Rp). Pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado; muchas veces inadvertido de situaciones ingratas”.

Variables e Hipótesis

Tabla 1.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	NIVELES
Autoestima	Coopersmith (1967) manifiesta que la autoestima es la evaluación que la persona realiza y que habitualmente mantiene en relación a sí misma; expresa una actitud de aprobación o desaprobación e indica hasta que punto la persona se considera capaz, importante, con éxito, y digna.	1, 4, 5, 8, 9, 14, 19 y 20. (Si)	Nivel Bajo 0 – 24
		2, 3, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 18, 21, 22,	Nivel Medio 25 – 74
		23, 24, 25 (No)	Nivel Alto 75 - 100

Definición operacional de Autoestima

Tabla 2.

Definición operacional del Síndrome de Burnout

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVELES
Síndrome de Burnout	Maslach, y Jackson (1981) definen al burnout como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal reducida, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes.	Agotamiento Emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	Nivel Alto 54 - 27
				Nivel Intermedio 26 - 19
		Despersonalización	5, 10, 11, 15 y 22	Nivel Bajo 18 - 0
				Nivel Alto 30 - 10
				Nivel Intermedio 9 - 7
				Nivel Bajo 6 - 0
Realización Personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	Nivel Alto 48 - 40		
		Nivel Intermedio 39 - 31		
		Nivel Bajo 30 - 0		

Hipótesis

Existe relación negativa entre autoestima y las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal de la empresa de autoservicio de Piura -2012.

Método

Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación, es de tipo Aplicado - No experimental.

Pues la investigación no experimental, es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, por lo tanto no son manipulables; pues se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa sobre la variación simultánea de las variables independiente y dependiente según Kerlinger (2002) (como se citó en Hernández 1984) modo que el investigador especifica las características principales del diseño antes de obtener los datos. Así mismo, es aplicativo ya que se utiliza para generar y aplicar conocimiento para la resolución de problemas prácticos, con un margen de generalización limitado según nos manifiesta Landeau (2007).

Diseño de investigación

Para la presente investigación, se utilizó el modelo descriptivo correlacional, ya que permite identificar la correlación entre estas dos variables de unidad de análisis, así mismo determina en forma cuantitativa su aproximación, se describió, e interpretó para contrastar de esta forma nuestra hipótesis y verificar nuestros objetivos ya planteados según Consuegra (2004).

Población

La población con la que se trabajó, fue de 100 colaboradores de una empresa de autoservicio de la ciudad de Piura, entre las edades de 20 a 34 años, conformado por 93 varones y 7 mujeres, empleados del área de ventas, asesor de servicio, y el puesto de atención al cliente.

Criterios de selección

Criterio de inclusión.

Colaboradores del área de asesor de servicio, asesor de ventas, atención al cliente, entre los 20 a 34 años de edad, de ambos sexos.

Criterio de Eliminación.

Aquellas personas que llenaron de forma errónea los datos de los instrumentos.

Procedimiento

Para la investigación se tomó en cuenta diversos pasos, el primero, consta de una evaluación general de la situación problemática de la empresa con la que se trabajó, partiendo de allí, se estableció el tema de investigación.

Luego se elaboraron los objetivos de la investigación, así como la ejecución del marco teórico y conceptual, los antecedentes respectivos a nuestra temática, la justificación y nuestras hipótesis.

Posteriormente, se seleccionó el diseño apropiado para la investigación, así como la población a trabajar. Para la ejecución, se hizo uso del consentimiento informado, y todos aquellos colaboradores que aceptaron participar, se les aplicó dos test: el de Coopersmith para medir los niveles de Autoestima y el de Maslach y Jackson para medir las dimensiones del Síndrome de Burnout, y así se verificó, si ambas variables se correlacionaban.

Al obtener los resultados, se realizó el análisis estadístico, y la discusión, y por último se elaboró el reporte de investigación, y la presentación del mismo.

Instrumentos

Se trabajó con toda la población, y se utilizó dos instrumentos aplicativos al mismo tiempo, para medir las dimensiones del síndrome de Burnout, y el nivel de autoestima en el que se encuentra la población estudiada.

El instrumento del MBI, mide las dimensiones del síndrome de Burnout, fue creado por Maslach y Jackson en Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California USA y fue adaptado por N. Seisdedos, departamento de I+D TEA ediciones, S.A en Madrid. La finalidad de este inventario es evaluar los tres indicadores del síndrome de Estrés laboral Asistencial, el cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal. Su aplicación es para adultos y puede ser colectiva e individual con un tiempo de 10 a 15 minutos. Está constituido por 22 ítems redactados de forma directa para expresar sentimientos personales y actitudes del profesional en su trabajo. Los ítems se valoran con la escala de Likert, con siete niveles de intensidad: 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 y todos los días, con puntajes de 0 a 6 respectivamente. Su versión definitiva pasó por unas fases experimentales que duraron ocho años. (Apéndice C). Dicho instrumento posee validez y confiabilidad, obtenido en una investigación con un número de 200 trabajadores en el área de atención al cliente de una empresa financiera de la ciudad de Piura (Apéndice E).

Por otro lado, el cuestionario de autoestima de Coopersmith para adultos, consta de 25 reactivos, de respuestas dicotómicas con un valor de 4 puntos por afirmación que vayan de acuerdo a una alta autoestima (mínimo 0, máximo 100 puntos). Debido al tipo de respuesta, es un instrumento que cae dentro de la clasificación de presencia –ausencia. De igual forma, este cuestionario es aplicable en un tiempo de 10 a 15 minutos. (Apéndice F). También posee validez

y confiabilidad, un programa de intervención en la empresa Mercantil Inca de la ciudad de Chiclayo, contando con un número de 120 trabajadores. (Apéndice H)

Aspectos éticos

Para garantizar los aspectos éticos de la aplicación, se hizo entrega a cada participante de un consentimiento informado, en el cual se explicó claramente los puntos de la investigación y el propósito de la misma; aquí el participante, se comprometió a resolver los test que se le entregaron posteriormente. (Apéndice A).

Así mismo, se tuvo en cuenta la confidencialidad, privacidad, y anonimato de los resultados obtenidos.

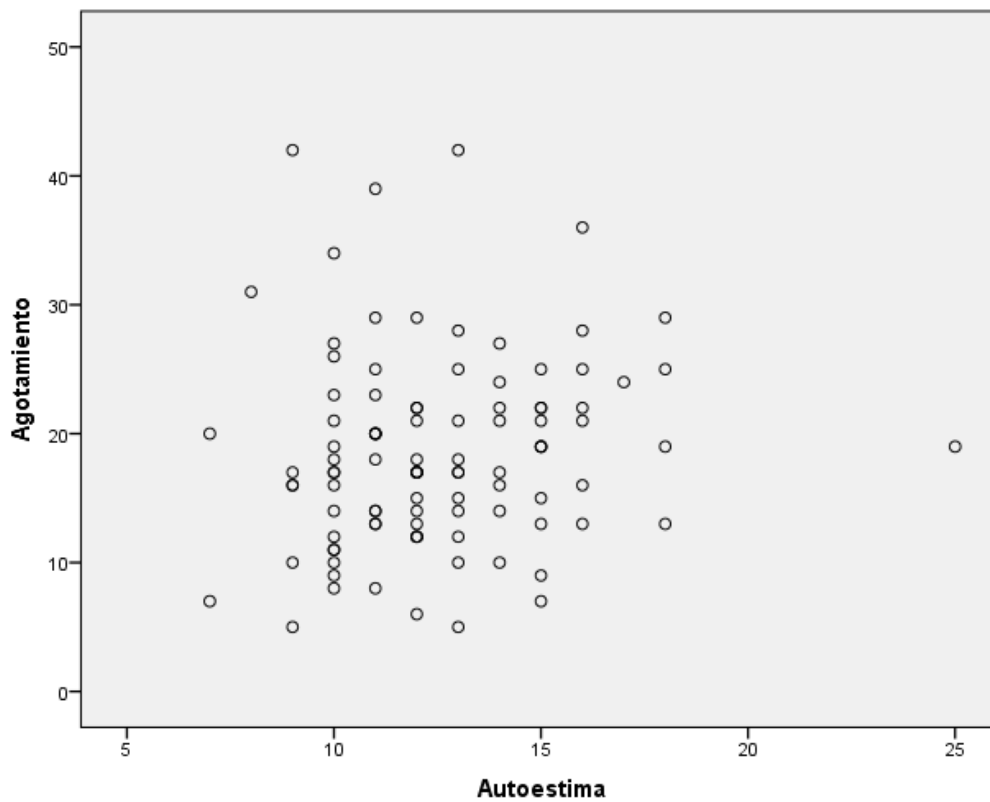
Procesamiento y Análisis de datos

Para la investigación se utilizó el programa spss versión 20 (statistic packase for social sciences) para ingresar los datos, haciendo uso del estadístico R Producto Momento de Pearson, el cual nos permitió identificar la correlación entre autoestima y síndrome de Burnout, en la población de una empresa de autoservicio de Piura – 2012.

Resultados

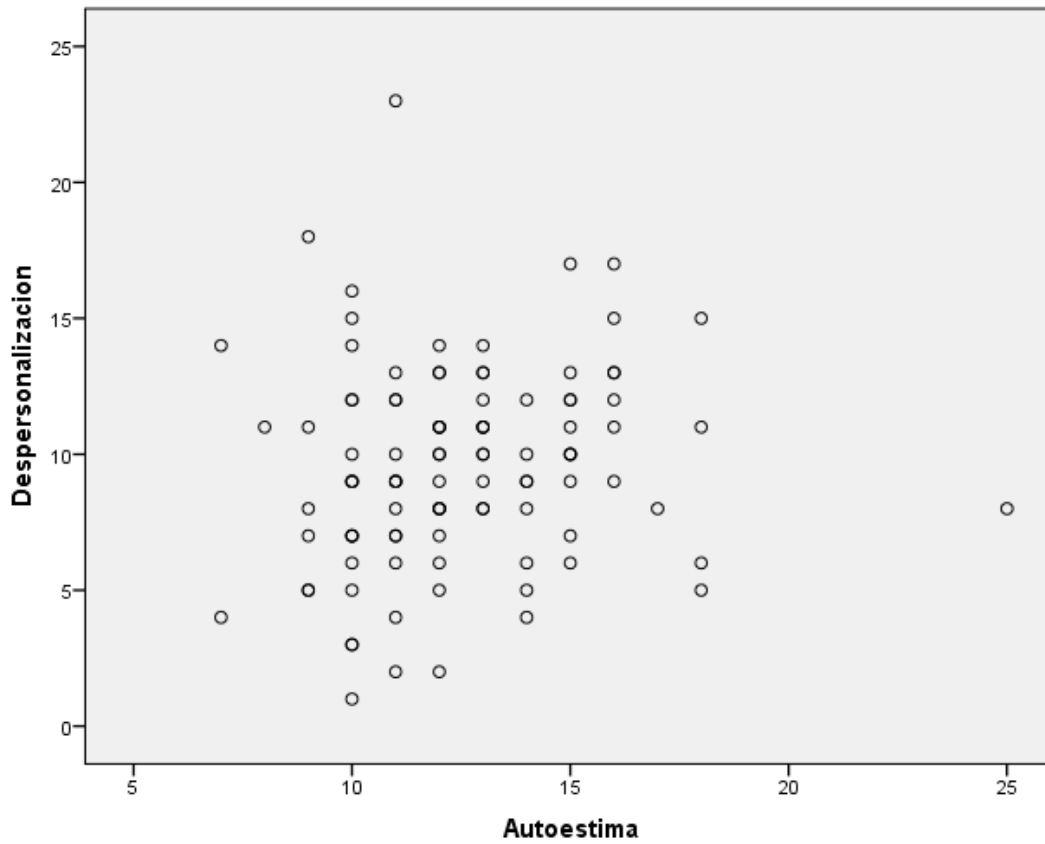
De acuerdo a la evaluación, se obtuvo los siguientes resultados en el personal de una empresa de autoservicio Piura – 2012.

Figura 1. Correlación entre Agotamiento Emocional * Autoestima en el personal de una empresa de autoservicio Piura – 2012.



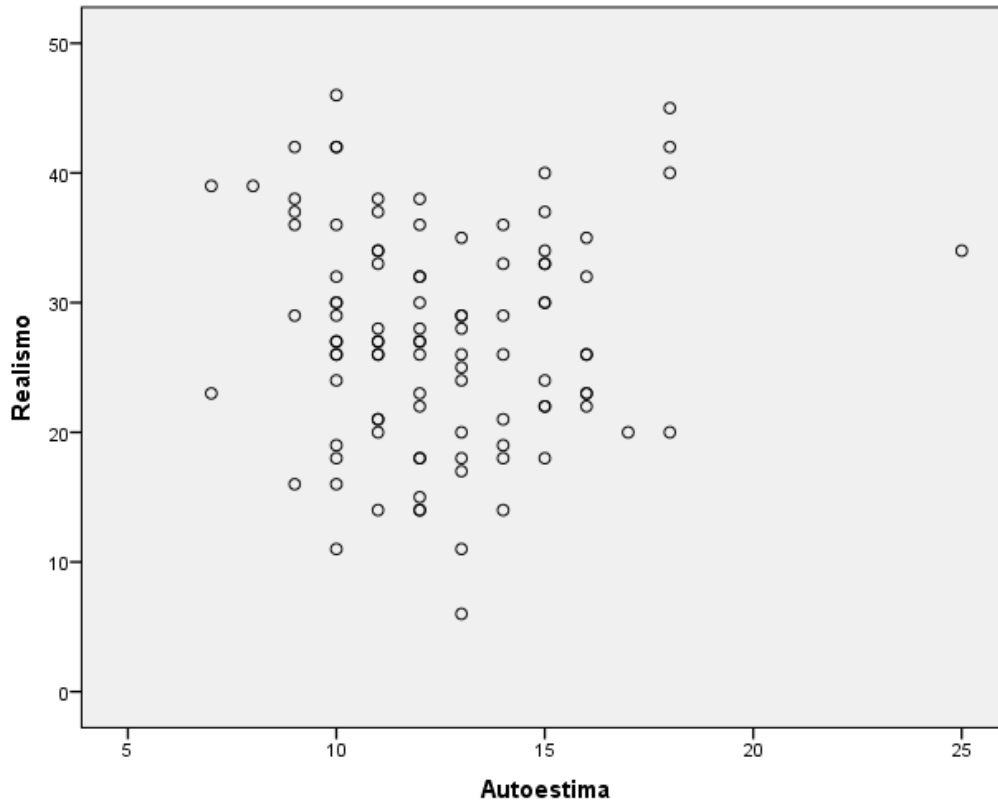
Se observa que no existe correlación entre las variables mencionadas, ya que se halló un 0.11 positivo –débil.

Figura 2. Correlación entre Despersonalización * Autoestima en el personal de una empresa de autoservicio Piura – 2012.



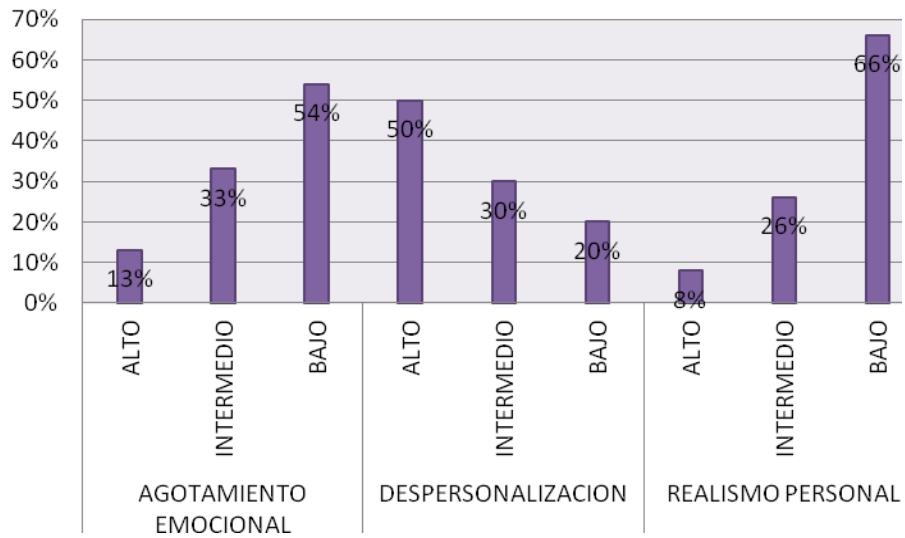
Se observa que no existe correlación entre las variables mencionadas, ya que se halló un 0,12 positivo –débil.

Figura 3. Correlación entre Realismo Personal * Autoestima en el personal de una empresa de autoservicio Piura – 2012.



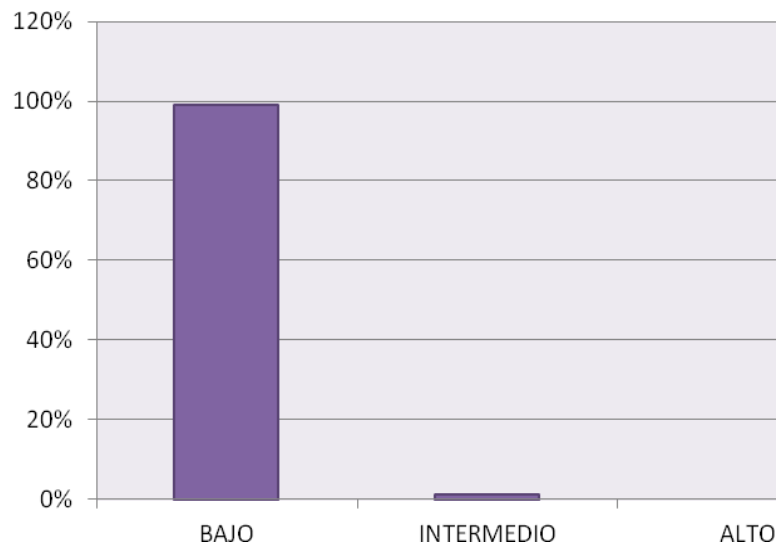
Se observa que no existe correlación entre las variables mencionadas, ya que se halló un $-0,002$ negativo - débil.

Figura 4. Niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal de una empresa de autoservicio Piura – 2012.



Se encontró que de 100 empleados del autoservicio, el 54% presenta un nivel bajo en Agotamiento Emocional, un 50% presenta un nivel alto en Despersonalización, y un 66% presenta bajo Realismo Personal.

Figura 5. Niveles Autoestima en el personal de una empresa de autoservicio Piura – 2012.



Se encontró que de 100 empleados del autoservicio, el 99% presenta niveles bajos de Autoestima.

Contrastación de Hipótesis

En la presente investigación, al aplicar el estadístico R Producto Momento de Pearson, se halló el 0.11 positivo – débil entre la dimensión de Agotamiento Emocional y la variable Autoestima, con un margen de error de 0.01.

Así mismo, se obtuvo el 0.12 positivo – débil entre la dimensión de Despersonalización y la variable Autoestima, con un margen de error de 0.01.

Se encontró el -0.002 negativo – débil entre la dimensión de Despersonalización y la variable Autoestima, con un margen de error de 0.01.

Al no encontrarse correlación entre las dimensiones del síndrome del Burnout y autoestima, podemos decir que ambas variables funcionan de manera independiente en los colaboradores de dicho autoservicio, ya que no existe ninguna relación entre ambas. Así mismo al mencionar la palabra débil estamos corroborando que en dicho resultado estadístico o gráfico, los puntos están dispersos o el valor cercano a cero (0), de forma que no existe ningún tipo de patrón de correlación entre las variables.

Discusión

Los resultados de esta investigación no comprueban la hipótesis propuesta, ya que no se obtiene correlación entre las variables, permitiendo conocer la independencia de autoestima con las dimensiones del síndrome de Burnout. Las personas que no manifiestan sensaciones de sobre esfuerzo y hastío emocional frente a los clientes y entre sus mismo compañeros de trabajo, son personas que no poseen caracterización del síndrome de Burnout; por otro lado aquellos que presentan desconfianza, que suelen ser introvertidos al relacionarse, son propensas a tener autoestima baja.

Al no existir correlación entre las variables trabajadas, una de las razones, puede deberse a la necesidad de éxito en los colaboradores de este autoservicio, al no llegar a él aun, utilizan como refuerzo, lidiar sanamente con los demás y ejercen labores con su entorno de manera eficaz, llegando al límite de sobre agradar el resto y a ellos mismos según Coopersmith (1987).

Garay (2005) en su investigación titulada “Niveles de Depresión, Autoestima y Estrés en mujeres que tienen un trabajo remunerado y no remunerado”, que explica que de cada 444 mujeres que no tienen un trabajo remunerado, la mitad de ellas se estresa muchísimo, sin embargo, en su totalidad no tienen problemas en relación a la autoestima, ya que se encuentra dentro de lo normal, por lo que afirma que a menor autoestima, mayor síndrome de Burnout; al obtener dicho resultado, estamos reforzando la capacidad que posee cada una de estas mujeres para sobrellevar situaciones adversas, ya que su desenvolvimiento en el área laboral es exitoso, a pesar de presentar algunos indicadores de debilidad. Estos resultados, se contraponen con los de nuestra investigación, ya que trabajamos dichas variables de forma independiente por no haber correlación entre ambas.

En relación con el Síndrome de Burnout, Román (2005) en su estudio sobre estrés y Burnout en 287 profesionales de salud de la ciudad de La Habana, en donde buscó determinar

diferencias entre ambas variables, llegando a la conclusión que del grupo estudiado, más de la mitad, están quemados laboralmente. Así mismo, Ponce, Bulnes, Tovar, Atalaya y Huertas (2005) realizan una investigación en la Universidad Mayor de San Marcos, en donde se midió el síndrome de Burnout en 274 docentes universitarios, obteniendo como resultados que dicha Universidad están quemados por estrés laboral. Ambos estudios, difieren con nuestros resultados, ya que en nuestra investigación no se halló el síndrome de Burnout, indicando que nuestra población no se agota fácilmente frente a la presión laboral, y son hábiles de lidiar situaciones problemas y cumplir metas propuestas; sin embargo encontramos investigaciones que coinciden con nuestros resultados, uno de ellos es el estudio Montoya y Ramos (2005) que trabaja el síndrome del Burnout en personas administrativo y asistencial del hospital Naylamp de Chiclayo, obteniendo como resultado niveles bajos de dicho síndrome. Así mismo contamos con la investigación de Barraza, Carrasco y Areola (2007) quien realiza una investigación con profesores y médicos de la ciudad de Durango obteniendo también niveles bajos y moderados del síndrome de Burnout.

Por otro lado, en relación a la Autoestima; Calderón, Elera y Catacora (2010) pretende medir la relación entre estrés y autoestima en 140 alumnas de área de enfermería y psicología de la Universidad Peruana de Lima, obteniendo como resultados niveles medios bajos de autoestima. Dicha investigación concuerda con la nuestra, ya que nuestra población también presentan niveles bajos de autoestima, lo que indica, que los colaboradores de este autoservicio, poseen débil expectativa sobre el éxito de sus actividades, es decir que estos colaboradores trabajan y cumplen sus metas, pero existe cierta desconfianza del éxito de estas, lo que trae como consecuencias desagradables, el no sentirse bien consigo mismo y desaprobando labores bien hechas (Greenwald & Breckler, 1985).

Conclusiones

No existe correlación entre autoestima y las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal de una empresa de autoservicio – Piura 2012.

Se halló niveles bajos de Autoestima en el personal de una empresa de autoservicio – Piura 2012.

Se obtuvo niveles bajos del síndrome de Burnout en los colaboradores de una empresa de autoservicio – Piura 2012.

Recomendaciones

Se recomienda a los psicólogos encargados del área de selección de personal del autoservicio, puedan considerar estas variables como temas de trabajo, de lo contrario, contar con los servicios de un experto en el tema. Así mismo, se sugiere mayor atención con lo que sucede dentro del equipo de trabajo, ya que puede tornarse de forma negativa e intervenir en el clima laboral que se observa.

Elaborar y ejecutar programas de intervención, en donde se considere talleres y actividades que sean necesarias para elevar el nivel de autoestima, con la finalidad de establecer mayor seguridad de los colaboradores, evitar el ausentismo y absentismo laboral, y por tanto mayor productividad dentro de la organización.

Referencias bibliográficas

- Ancer, L., Meza, C., Pompa, E., Torres, F. y Landero, R. (2011). *Relación entre los niveles de Autoestima y Estrés en estudiantes Universitarios*. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado en:
http://www.cneip.org/documentos/revista/CNEIP_16_1/Elizondo.pdf
- Barraza, A., Carrasco, R., y Arreola, M. (2007). *Síndrome de Burnout: un estudio comparativo entre profesores y médicos de la ciudad de Durango*. Durango: Universidad Pedagógica de Durango, Universidad Juárez del Estado de Durango y Secretaría de Salud del Estado de Durango. Recuperado en:
<http://www.upd.edu.mx/librospub/inv/sinburnout.pdf>
- Branden, N. (2010). *La autoestima en el trabajo*. México: Biblioteca de México. Editorial Paidós. Recuperado en:
http://www.rniu.buap.mx/infoRNIU/ago11/3/lib_paidos_ago11.pdf
- Calderón, J., Elera J., y Catacora, R. (2010). *Relación de Estrés y Autoestima de las alumnas del 3º y 4º año, de las E.A.P. de Enfermería y Psicología de la Universidad Peruana*. Lima: Universidad Peruana Unión
- Consuegra, N. (2004). *Diccionario de Psicología*. Ecoe Ediciones: Caracas.
- Coopersmith, S. (1987). *The Antecedents of Self-Esteem*. Freeman: San Francisco.
- Dávila, A. (1994). *Actitudes propias de la anorexia nerviosa y su relación con la autoestima en mujeres universitarias*. México: Universidad de las Américas
- Espinoza (2010). *Autoestima y Clima Laboral en el centro de Salud Belepampa*. Cusco
- Estela, S. (2009). *Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT*. España: Blog de empleo

- y trabajo. Recuperado en: <http://www.blogcapitalhumano.com/2009/08/21/ultimas-noticias-sobre-el-sindrome-de-burnout/>
- Francois, C. (2009) *La Autoestima. Gustarse a sí mismo para mejor vivir con los demás.* Editorial Kairós: Barcelona
- Garay, J. (2005). *Niveles de depresión, autoestima y estrés en mujeres que tienen un trabajo remunerado y mujeres que tienen un trabajo no remunerado.* México: Universidad Iberoamericana. Recuperado en <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014584/014584.pdf>
- Hernández (1984). *Diseño de Investigaciones no experimental.* España: Slideshare.
- Kimble, Ch. (2002). *Psicología Social de las Américas.* Editorial Pearson Educación: México. 53
- Ladfeu, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación.* Editorial ALFA: Caracas
- Llaza, Y. (2011). Autoestima y desarrollo personal de los alumnos del tercer grado de Educación Primaria de la I.E. N° 40081 del Distrito de Cayma. Arequipa: “César Augusto Mazeyra Acosta”. Recuperado en: <http://es.scribd.com/doc/51607861/TESIS-AUTOESTIMA-2011>
- Maslach y Jackson (1981). *Maslach burnout Inventory.* España: TEA Ediciones S.A.
- Montoya, M. y Sol, C, (2001). *Autoestima. Estrategias para vivir mejor con técnicas de PNL y desarrollo Humano.* Editorial Pax: México.
- Montoya, C y Ramos, A (2008). *El burnout y los médicos. Un peligro desconocido.* España: Gráficas Rimont, S.A.
- Morán, C. y Manga, D. (2004). Satisfacción en el trabajo, autoestima y estrés: diferencias por ocupación y género. Recuperado en: <http://www.ruct.uva.es/pdf/Revista%206/6115.pdf>

- Pérez, M. (2000). *Cuando el estrés laboral se llama Burnout*. Causas y estrategias de afrontamiento. Argentina: Universidad Libros de Buenos Aires.
- Ponce, C. Bulnes, M Tovar, J. Atalaya, M Huertas, R.(2005). *El síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Rocha, J. (2012). *Reconocerse a sí mismo como algo valioso. Educar en la autoestima*. Argentina: San Pablo. Recuperado en: <http://www.san-pablo.com.ar/rol/index.php?seccion=articulos&id=436>
- Roman, J. (2005). *Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención*. Cuba (Revista Cubana de Salud Pública.Rev Cubana Salud Pública). Recuperado en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662003000200002&script=sci_arttext
- Sala, A. (s/f). *Estrés laboral: el síndrome del Burnout*. Brasil (Diario femenino). Recuperado en: <http://www.diariofemenino.com/trabajo/autoayuda/articulos/estres-laboral-sindrome-burn-out/>
- Savio, S. (2008). *El Síndrome del Burnout: Un Proceso de Estrés Laboral Crónico*. Buenos Aires: Universidad de Palermo. Recuperado en: http://www.cienciaried.com.ar/ra/usr/3/590/hologramatica08_v1pp121_138.pdf
- Serrano, E. (2007). *El Síndrome Burnout o el quemado*. España: Universidad de Zaragoza. Recuperado es: <http://administracionpublica.com/el-burnout-o-sindrome-del-quemado/>
- Towers, M. (s/f). *Autoestima. Venza a su peor enemigo*. 16 – 17. FC Editorial: Madrid

Apéndice

Apéndice A

Consentimiento Informado

La presente investigación es conducida por Luciana Reyes Aguinaga, estudiante de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, de la carrera de Psicología.

La meta de este estudio es determinar que correlación existe entre Autoestima y Síndrome de Burnout, que es una consecuencia crónica al estrés laboral, en el personal de su institución de labores.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se obtendrá será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Así mismo, sus respuestas serán anónimas.

En caso, de surgir alguna duda e inquietud, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. De igual manera, puede retirarse del procedimiento en cualquier momento, sin que lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradezco su participación y colaboración.

Autorización

He leído el procedimiento descrito arriba. El (la) investigador (a) me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente yo _____
_____ doy mi consentimiento de participar de forma voluntaria en este proceso.

Firma del participante

Firme del Evaluador

Apéndice B

Ficha Técnica

Título: Inventario Burnout de Maslach (MBI): Síndrome del Quemado por Estrés Laboral/ Maslach y Jackson.

Autor(es): Maslach Christina y Jackson (1981).

Tipo de material: Tests

Publicación: Madrid (1997).

Descripción física: consta con 22 ítems, su aplicación es para adultos y puede ser colectiva e individual con un tiempo de 10 a 15 minutos.

Finalidad: La finalidad de este inventario es evaluar tres variables del Síndrome del Estrés Laboral Asistencial, el cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización Personal.

PASE A LA SIGUIENTE PÁGINA

Apéndice C

Ocupación: Edad: Centro
laboral:

Conteste a las Frases Indicando con una X la respuesta correcta.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.
4. Fácilmente comprendo como se sienten las personas.
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.
8. Me siento quemado por mi trabajo.
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me este endureciendo emocionalmente.
12. Me siento muy activo
13. Me siento frustrado con mi trabajo.
14. Creo que estoy trabajando demasiado.
15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas a las que doy servicio.
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.
17. Fácilmente pues crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.
20. Me siento acabado.
21. Es mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.

Apéndice D

Hoja de respuesta del Burnout

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

1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							

Apéndice E

Inventario del MBI

Se trabajó con un número de 200 colaboradores de una empresa financiera de la ciudad de Piura, específicamente con el área de atención al cliente.

Para la validez, el método que se utilizó, fue el procedimiento de contrastación de grupos, a través del estadístico T de Student, se obtuvieron los siguientes niveles de significación.

Cansancio Emocional	0.01
Despersonalización	0.01
Realismo Personal	0.05

Por otro lado, para la confiabilidad, el método utilizado fue el de división por mitades, haciendo uso del correctivo Spearman Brown, obteniendo los siguientes valores.

Cansancio Emocional	0.75
Despersonalización	0.72
Realismo Personal	0.81

Nº

Nº

Apéndice F

Ficha Técnica

Título: Escala de Autoestima de Coopersmith Adultos. De Stanley Coopersmith

Autor(es): Stanley Coopersmith.

Tipo de material: Tests

Publicación: San Francisco. EE.UU (1967).

Descripción física: consta con 25 ítems, su aplicación es para adultos mayores a 15 años, y puede ser colectiva e individual con un tiempo de 10 a 15 minutos.

Finalidad: La finalidad de esta escala es medir las actitudes valorativas hacia el sí mismo, así como esclarecer si la persona cuenta con una autoestima alta, o baja.

PASE A LA SIGUIENTE PÁGINA

Apéndice G

Ocupación:..... Edad:.....Centro
laboral:.....

Nº		V	F
1	Usualmente las cosas no me molestan		
2	Me resulta difícil hablar frente a un grupo		
3	Hay muchas cosas de mi que cambiaría si pudiese		
4	Puedo tomar decisiones sin mayor dificultad		
5	Soy muy divertido (a)		
6	Me altero fácilmente en casa		
7	Me toma mucho tiempo acostumbrarme a cualquier cosa nueva		
8	Soy popular entre las personas de mi edad		
9	Generalmente mi familia considera mis sentimientos		
10	Me rindo fácilmente		
11	Mi familia espera mucho de mí		
12	Es bastante difícil ser "Yo mismo"		
13	Me siento muchas veces confundido		
14	La gente usualmente sigue mis ideas		
15	Tengo una pobre opinión acerca de mí mismo		
16	Hay muchas ocasiones que me gustaría irme de mi casa		
17	Frecuentemente me siento descontento con mi trabajo		
18	No estoy tan simpático como mucha gente		
19	Si tengo algo que decir, usualmente lo digo		
20	Mi familia me comprende		
21	Muchas personas son más preferidas que yo		
22	Frecuentemente siento como si mi familia me estuviera presionando		
23	Frecuentemente me siento desalentado con lo que hago		
24	Frecuentemente desearía ser otra persona		
25	No soy digno de confianza		

Apéndice H

Escala de Autoestima de Coopersmith.

En este caso, se estableció la confiabilidad de este instrumento con 120 trabajadores, para la elaboración de un programa de intervención sobre Autoestima en la empresa Mercantil Inca de la ciudad de Chiclayo, lo cual arrojó un nivel de confiabilidad de 0.92, lo que significa que de cada 100 colaboradores, el 92 será confiable y en 8 existirá un margen de error. Por consiguiente, se concluye que el test es confiable.

Así mismo, se realizó la validez, mediante la prueba de T de Student, el cual arrojó un valor de 5.83 ($P < 0.05$), demostrando también la validez del test.