

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE PSICOLOGÍA



**Síndrome de burnout en colaboradores de una empresa de comercialización
de bienes de capital y provisión de servicios de minería, Moquegua, 2022**

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

AUTOR

Juan Jose Silva Ramos

ASESOR

Nelly Patricia Becerra Escate

<https://orcid.org/0000-0002-5933-0843>

Chiclayo, 2023

**Síndrome de burnout en colaboradores de una empresa de
comercialización de bienes de capital y provisión de servicios de
minería, Moquegua, 2022**

PRESENTADA POR
JUAN JOSE SILVA RAMOS

A la Facultad de Medicina de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

APROBADA POR

Marilia Sibebe Cortez Vidal

PRESIDENTE

Rony Edinson Prada Chapoñan

SECRETARIO

Nelly Patricia Becerra Escate

VOCAL

Dedicatoria

Esta investigación científica está dedicado a mi familia, sobre todo a mi madre, por siempre incentivarne a crecer en todos los aspectos de mi vida, especialmente en el área académica.

Agradecimientos

Quiero brindar mi profundo agradecimiento a la empresa donde laboro, debido a que me dieron todas las facilidades para llevar a cabo la investigación.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Rionda Arjona Ariadnne. "Síndrome de Burnout en profesores de primaria y el aprovechamiento escolar: un modelo explicativo", TESIUNAM, 2012 Publicación	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Revisión de Literatura	10
Materiales y Métodos	14
Resultados y Discusión.....	17
Conclusiones	19
Recomendaciones	19
Referencias	20
Anexos	22

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la frecuencia del Síndrome de Burnout en colaboradores de una empresa de comercialización de bienes de capital y provisión de servicios de minería en Moquegua, 2022; contando con una población de 229 trabajadores de ambos sexos con edades de 23 a 55 años. Para la medición del síndrome de Burnout se utilizó “Maslach Burnout Inventory” (1977) a través de un cuestionario online, encontrando que la población estudiada solo el 6% presenta Síndrome de Burnout. Asimismo, por cada dimensión se encontraron los siguientes resultados: Agotamiento Emocional el 31% presentó un nivel alto, Despersonalización solo el 16% evidenció un nivel alto y por último en Realización Personal el 37% presentó un nivel bajo.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, minería, Maslach Burnout Inventory, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Abstract

The objective of the research was to determine the frequency of Burnout Syndrome in collaborators of a company that commercializes capital goods and provides mining services in Moquegua, 2022; with a population of 229 workers of both sexes aged 23 to 55 years. To measure Burnout syndrome, the "Maslach Burnout Inventory" (1977) was used through an online questionnaire, finding that only 6% of the population studied presented Burnout Syndrome. Likewise, for each dimension the following results were found: Emotional Exhaustion 31% presented a high level, Depersonalization only 16% showed a high level and finally in Personal Fulfillment 37% presented a low level.

Keywords: Burnout syndrome, mining, Maslach Burnout Inventory, emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment.

Introducción

El mundo laboral actual ha experimentado diversos cambios en los últimos años, debido al inminente desarrollo económico e intelectual, obligando a las empresas a asumir parámetros muy elevados de calidad para poder competir y posicionarse en el mercado. Además, se puede reconocer que, debido al alto nivel de exigencia de estas hacia sus colaboradores y otras variables presentes en el ambiente de trabajo, surgen riesgos denominados psicosociales, los cuales afectan de manera significativa a la salud y productividad del colaborador.

Entre los efectos de dichos riesgos podemos observar que el Síndrome de Burnout se ha incrementado en comparación a los últimos años, debido a un significativo aumento de casos diagnosticados en los sectores que involucran constante interacción con personas y organizaciones en general. Lo mencionado anteriormente, se ha visto agudizado por la pandemia mundial de COVID – 19 iniciada en China, específicamente en la ciudad de Wuhan en el mes de diciembre del año 2019; esta enfermedad mundial exigió un cambio radical en la vida diaria y empresarial de todas las personas del mundo.

Asimismo, estudios recientes evidencian el incremento del Síndrome de Burnout o enfermedades asociadas al estrés, debido a la pandemia de COVID 19, una investigación realizada en 2021 por el Instituto Mexicano del Seguro Social encontró que el 73% de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral. Por otro lado, el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa, compartió que el 60% de los ejecutivos de empresas mexicanas presentó altos niveles de estrés laboral. Otro ejemplo claro es el aumento del estrés laboral en personal sanitario, rubro más afectado por la pandemia, según Lozano (2021) en Rumania y Alemania, se aplicó la escala MBI dos meses después de iniciado la pandemia en personal sanitario, encontrándose elevados niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout.

De igual manera, se ha evidencia que existe correlación entre la presencia de Síndrome de Burnout y baja productividad en las organizaciones, disminuyendo la calidad de vida en los colaboradores, el tiempo de retiro de los trabajadores se acelera, las tasas de ausentismo se incrementan, de igual manera la rotación de personal, lo cual genera que la productividad y calidad de trabajo decaigan generando pérdidas en el trabajo , por estas razones la OMS reconoció oficialmente “El Síndrome de Burnout” como una enfermedad.(OMS,2019)

Maslach y Jackson (1984) afirman que es un síndrome de tres dimensiones en los cuales se evidencia un agotamiento emocional por parte del trabajador, conductas poco tolerantes frente a otras personas y una marcada autocrítica a su desarrollo personal. Al igual que el estrés presenta manifestaciones tanto cognitivas, emocionales y psicosomáticas, la diferencia radica que, este síndrome siempre tendrá una repercusión negativa en la salud mental y productividad del trabajador.

Por último, es importante mencionar que se ha identificado en la empresa seleccionada diferentes acciones y conductas como alta rotación, ausentismo laboral, falta de motivación, poca identificación con la empresa, accidentes laborales que pueden estar asociados a este síndrome, dicha información se levantó a través de observación y entrevista al Superintendente de Operación (comunicación personal, 11 de marzo, 2022), por lo cual sería de vital importancia reconocer este síndrome en la organización.

De acuerdo a lo mencionado en el párrafo anterior surgió la siguiente interrogante: ¿Cuál es la frecuencia del Síndrome de Burnout en colaboradores de una empresa de comercialización de bienes de capital y provisión de servicios de minería, Moquegua, junio – setiembre, 2022?

Por último, cabe resaltar que la investigación actual tiene relevancia en diferentes ámbitos, en primer lugar, permitió reconocer si los comportamientos observados tienen alguna relación con la prevalencia del síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa, lo que será base para generar propuestas de atención teniendo en cuenta los resultados obtenidos.

En segundo lugar, los resultados son relevantes para los directivos de la organización porque tienen información objetiva acerca del personal destacado a la operación minera, permitiéndoles la toma de decisiones para abordar los problemas identificados de manera preventiva, evitando que estos factores psicosociales afecten en mayor proporción en la salud y productividad de sus colaboradores.

Finalmente, se ha evidenciado pocas investigaciones con esta variable en organizaciones del rubro de minería, significando un avance en favor a la ciencia al abordar nuevos temas de investigación y constituirse en antecedente para futuras investigaciones.

Revisión de Literatura

Antecedentes

Según Espejo y Espinoza (2020) encontraron en su investigación realizada en un importante consorcio minero en la región de La Libertad los siguientes resultados: Agotamiento Emocional; el 7% presenta un nivel alto, 79% medio y 15% bajo. Despersonalización; Nivel Alto 0%, Medio 67% y bajo 33%. Por último, Realización Personal; Alto 60%, Medio 39% y Bajo 0%.

Pando y Tapia (2019) encontraron respecto a la variable de Síndrome de Burnout: en la dimensión agotamiento emocional, los resultados demostraron que se encuentra en un nivel medio bajo (25%). Asimismo, en la dimensión de despersonalización se obtuvo calificación general un nivel bajo (17%). Finalmente, en realización personal se obtuvo un resultado nivel medio alto (67%).

Según Soto y Benites (2018) a diferencia de las investigaciones mencionadas líneas arriba, encontraron un mayor porcentaje en todas las dimensiones: cansancio emocional 69.93%, despersonalización 69.49% a un nivel bajo y realización personal 89.53% a un nivel alto, llegando a la conclusión que su población no presenta Síndrome de Burnout.

Arias W, Nuñez A (2015) investigaron el Síndrome de Burnout en 56 Supervisores de SSMA de una empresa industrial, encontraron los siguientes resultados: el 58,6% del total de encuestados tienen un nivel de agotamiento emocional bajo, el 19% tiene un nivel moderado y el 22,4% tiene un nivel alto. Respecto a la dimensión de despersonalización, el 51,7% tiene un nivel bajo, el 24,1% moderado y el 24,1% restante también tiene un nivel alto. Además, el 46,6% tiene baja realización personal en nivel bajo, 22,4% en nivel moderado y 31% en nivel alto. Asimismo, la edad avanzada se vincula con la dimensión de realización personal.

Guevara y Carrillo (2015) encontraron en su investigación que los resultados obtenidos del instrumento MBI, en sus tres dimensiones son las siguientes: la dimensión de Agotamiento Emocional, el 29% de colaboradores evidencian un nivel alto, el 60% a un nivel medio y 11% bajo; Despersonalización, el 37% de colaboradores nivel alto, el 55% medio y 8% bajo y en la dimensión de Realización Personal el 29% de colaboradores demuestran un nivel bajo, el 59% nivel medio y 12% alto.

Huwasquiche (2014) realizó una investigación a trabajadores de una empresa minera en la región de Junín y encontró los siguientes resultados, en la dimensión de Agotamiento Emocional encontró que el 25% de la población presenta un nivel alto, el 46% nivel medio y un 29% nivel bajo. Respecto a la dimensión de Despersonalización, el 21% presenta un nivel alto, 58% nivel medio y 21% bajo. Por último, la dimensión de Realización Personal evidencia que el 25% presenta un nivel alto, 54% nivel medio y un 21% bajo.

Bases teóricas Síndrome de Burnout

Definición del síndrome de Burnout

Según Maslach (1976) el síndrome de Burnout es un estrés emocional crónico, el cual se manifiesta en tres dimensiones, lo cuales son: agotamiento físico y emocional, posturas insensibles y frías ante otras personas y un descontento hacia su desarrollo personal.

Según Gil Monte (2001) manifiesta una definición muy cercana a la mencionada por Maslach, agregando que este síndrome es muy común en trabajadores de empresas en donde generalmente tienen relación directa con personas.

Factores del Síndrome de Burnout según Maslach

Agotamiento Emocional

Maslach y Leiter (1997) mencionan a esta dimensión como un bajo nivel de energía y sensación que no poseen recursos emocionales para combatir una situación de estrés. Estas respuestas generalmente están acompañadas de sentimientos de inconformidad y frustración respecto a sus labores cotidianas. Además, se caracteriza por la casi nula capacidad para recuperarse, mostrando cansancio físico a la hora de levantarse y empezar sus actividades.

Despersonalización

Esta dimensión, también denominada cinismo, hace mención a actitudes hostiles y de insensibilidad hacia sus compañeros de trabajo o personas que se encuentran en contacto con ella. Estas respuestas negativas dan lugar a constantes conflictos interpersonales, que conlleva a la persona a aislarse del grupo para evitar situaciones que sean desagradables para ella. (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Realización Personal

Esta dimensión es descrita como un sentimiento de frustración respecto a su desarrollo personal, es decir la persona constantemente se autoevalúa de manera negativa y siente como

si no tuviera las herramientas necesarias para cumplir sus funciones de manera óptima aumentando su sentimiento de inadecuación hacia sus labores. (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Discriminación con otros constructos

El término de Síndrome de Burnout da pie a una constante controversia, en donde en muchos casos hay cierta confusión con otros términos, que por su similitud se suelen asociar y en muchos casos se utiliza este síndrome como sinónimo de otros conceptos.

Estrés general.

Martínez (2010) hace una comparación entre el síndrome de Burnout y estrés general, básicamente reconoce dos puntos importantes y resaltantes que sirven para la diferenciación de estas dos variables, la primera es que el estrés surge en la persona como un proceso natural que puede tener consecuencias tanto negativas como positivas, es más el estrés considerado como una herramienta de adaptación, no obstante, el síndrome de burnout en todo momento conlleva respuestas negativas. Otro punto importante es que el estrés ocurre en los distintos ámbitos de la vida de una persona, en cambio el síndrome solo se desarrolla solo en el ámbito laboral de la persona.

Fatiga física

Así mismo Pines y Aronson (como se citó en Martinez, 2010) afirma que el punto álgido para reconocer la diferencia entre estas dos variables es el tiempo o proceso de superación. Mientras que en el Burnout se caracteriza por una casi nula capacidad de recuperación o un tiempo muy prolongado, acompañado de sentimientos negativos; la fatiga física su tiempo de recuperación es en menor tiempo, además acompañado de sentimientos positivos como realización personal.

Depresión

McKight y Glass (1995), Leiter & Durup (1994), & Hallsten (1993) (como se citó en Martinez, 2010) realizaron estudios con el fin de diferenciar estas variables, encontraron que si bien es cierto estas dos variables comparten muchos de los síntomas, la diferencia radica en la etiología y desarrollo de estas. Asimismo, estos autores han sido capaces de identificar ciertas correlaciones como la depresión se relaciona significativamente de manera única con la dimensión cansancio emocional. Otro punto para resaltar es que en la depresión

predominan sentimientos de culpa, en cambio en el síndrome de Burnout predominan sentimientos de frustración y enojo.

Factores de riesgo

Variables individuales

Manzano (2007) hace mención a diversas características individuales que pueden ser factores predisponente para la aparición de este síndrome, con respecto al género afirma que las mujeres se encuentra más predispuestas a desarrollar esta enfermedad que en los hombres, sin embargo también hace hincapié que dentro de este factor existen diversos medios que podrían distorsionar los resultados, un ejemplo es que actualmente todavía sigue existiendo una discriminación laboral con la mujer, además de estar influenciadas por la carga familiar, educación e ingresos.

Otra variable para resaltar es la estructura familiar, el cual afirma que las personas con hijos son más resistentes a desarrollar este síndrome, debido que existe un apoyo emocional por parte del núcleo familiar, además la familia le ayuda a desarrollar capacidades para afrontar diversas situaciones. También incluye el grado de compromiso que tiene el colaborador con su centro de labores, estrategias de afrontamiento y control de emociones.

Variables sociales

Hombrados (1997) menciona que uno de los factores más influyentes, que podrían aminorar el efecto de los estresores o bien pueden ser desencadenantes de estos son las relaciones sociales. El autor define una lista amplia de efectos positivos, entre los más importantes encontramos al apoyo social, es decir que la persona tenga un grupo de personas que le brinden ayuda en cualquier momento, asimismo la percepción que tiene el colaborador de la disponibilidad que tienen los otros para compartir y entender sus problemas y por último el apoyo mutuo entre sus pares. Dentro de estas variables hace distinción dos subgrupos: variables extralaborales, el cual básicamente son la familia y los amigos. Según Repeti (1989) (como se citó en Martínez, 2010) el apoyo familiar es un factor amortiguador a los agentes estresores de la vida cotidiana, en otras palabras, significa que una persona el cual tiene un apoyo de otros es más complicada que pueda desarrollar este síndrome. Por otro lado, se encuentra las variables organizacionales, Gil (2001) son aquellos agentes estresores relacionados con estructuras propias de la organización, como la demanda laboral, número de horas laborando, inseguridad laboral, ambigüedad en las funciones desempeñadas, clima organizacional y otras variables que pueden afectar al individuo.

Definición de Términos

Síndrome de Burnout

Según Maslach (1976) este síndrome es un estrés emocional crónico, el cual se manifiesta en tres dimensiones, lo cuales son: agotamiento físico y emocional, posturas insensibles y frías ante otras personas y un descontento hacia su desarrollo personal.

Agotamiento Emocional

Maslach y Leiter (1997) mencionan a esta dimensión como un bajo nivel de energía y sensación que no poseen recursos emocionales para combatir una situación de estrés. Estas respuestas generalmente están acompañadas de sentimientos de inconformidad y frustración respecto a sus labores cotidianas. Además, se caracteriza por la casi nula capacidad para recuperarse, mostrando cansancio físico a la hora de levantarse y empezar sus actividades.

Despersonalización

Esta dimensión, también denominada cinismo, hace mención a actitudes hostiles y de insensibilidad hacia sus compañeros de trabajo o personas que se encuentran en contacto con ella. Estas respuestas negativas dan lugar a constantes conflictos interpersonales, que conlleva a la persona a aislarse del grupo para evitar situaciones que sean desagradables para ella. (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Realización Personal

Esta dimensión es descrita como un sentimiento de frustración respecto a su desarrollo personal, es decir la persona constantemente se autoevalúa de manera negativa y siente como si no tuviera las herramientas necesarias para cumplir sus funciones de manera óptima aumentando su sentimiento de inadecuación hacia sus labores. (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Variables y Operacionalización

Se evaluó el Síndrome de Burnout, el cual será medido por el Inventario Burnout de Maslach, consta de tres factores o subescalas: Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (DP) y Realización Personal en el trabajo (RP). (Ver Anexo A).

Materiales y Métodos

Diseño de investigación.

La investigación fue No Experimental, debido a que no se manipuló las variables ni sujetos a estudiar, es decir los sujetos fueron evaluados en su ambiente regular de trabajo . (Agudelo, Aignerren, & Ruiz, 2020)

Asimismo, el Tipo de Investigación fue Descriptivo, debido a que el objetivo principal de la investigación fue analizar y describir variables en un contexto determinado. (Agudelo, Aigner, & Ruiz, 2020)

Participantes.

La población a estudiar estuvo compuesta por trabajadores de una organización que brinda servicios de planificación de equipos, mantenimiento preventivo y correctivos a equipos de Gran Minería: Palas Hidráulicas, Camiones Mineros, Flota Auxiliar y equipos electrógenos. ubicados en una operación minera en Moquegua a 3600 m.s.n.m. El número total de colaboradores que trabajan en dicha operación minera son de 300, de ambos sexos, sus edades se encuentran entre 25 y 55 años.

Asimismo, el tipo de muestreo fue censal, debido a que se seleccionó el 100% de la población.

Por último, respecto a los criterios de inclusión, se tomó en cuenta que para que puedan participar en la investigación los trabajadores deben tener ser de ambos sexos, entre 25 y 55 años, asimismo deberán estar laborando activamente dentro de la Operación Quellaveco. De igual manera, se consideró a trabajadores que se encuentren trabajando por lo menos 6 meses en dicha operación.

Por otro lado, aquellos colaboradores que no hayan contestado la totalidad del cuestionario aplicado no serán considerador dentro del estudio.

Técnicas e instrumento.

El instrumento que se utilizó para la medición de los resultados es el Inventario Burnout de Maslach creado por Maslach & Jackson en 1981, fue adaptado al español por Seisdedos en 1997, es una evaluación auto administrada con 22 ítems agrupados en 3 dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal. Los ítems de dicho instrumento son válidos a un nivel de confianza del 99%. (Vela,2001). Asimismo, la confiabilidad de cada dimensión son los siguientes: para la dimensión de despersonalización es 0,74; cansancio emocional 0,72 y realización personal de 0,72. (Vela, 2001)

Procedimientos.

Para la investigación que se llevó a cabo, primero se tuvo una reunión con la Jefatura de Recursos Humanos para solicitar el permiso respectivo para la aplicación de la investigación en la organización, teniendo el visto bueno de la jefatura en mención se tuvo una comunicación con el Gerente del Proyecto de Quellaveco, indicándole los objetivos y en qué medida los resultados podrían ayudar a mejorar la experiencia del colaborador.

Teniendo las aprobaciones correspondientes, se procedió a viajar a la operación con el fin de reunirse con el personal de trabajo a estudiar, se tuvo una reunión con ellos explicando los beneficios y toda la información necesaria que debieron conocer para ser parte del estudio, luego de ello se les entregó individualmente el formato de consentimiento informado (Ver Anexo B), solicitando su permiso para la participación en la investigación.

Posteriormente, se procedió a enviar a sus correos el formulario electrónico del cuestionario Inventario Burnout de Maslach (Ver Anexo C). Finalmente, los resultados se almacenaron en Excel y se analizaron los datos a través de tablas dinámicas.

Aspectos éticos.

En la actualidad toda investigación en la cual los sujetos de estudio sean seres humanos, se requiere ciertos parámetros éticos que velen por la seguridad e integridad de los participantes, además de la confidencialidad y protección de los datos brindados por los investigadores. De igual manera, se tuvo la aprobación del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.(Ver Anexo B). Por último, se cuenta con un porcentaje de semejanza adecuada, sustentada por el programa turnitin. (Ver Anexo D)

Por lo tanto, para la siguiente investigación se rigió por principios éticos de los Psicólogos (Apa,2017). El primer aspecto ético que se consideró es Beneficencia y No Maleficencia, en la investigación que se llevó a cabo ningún participante se vio afectado negativamente, por el contrario, tiene los siguientes beneficios: cada persona puede conocer sus resultados respecto a la variable estudiada, asimismo la empresa cuenta con resultados que le permitirá tomar las medidas correctivas y preventivas necesarias.

En segundo lugar, se tomó en cuenta el principio ético de Integridad, el investigador cuidó en todo momento en transmitir la información completa y fidedigna a los participantes del proceso, asimismo, se utilizó herramientas que garanticen la veracidad de los resultados.

Por último, se consideró el principio de respeto por los derechos y la dignidad de las personas, cuidando en todo momento el derecho de las personas a la privacidad, confidencialidad y la autodeterminación, por lo cual se respetó la decisión del trabajador en participar o no del estudio, asimismo, se cuidó la información proporcionada por ellos en el test utilizado.

Procesamiento y análisis de datos.

Para la recolección y procesamiento de los datos conseguidos en la investigación, se utilizó el programa Microsoft Excel 2019. Asimismo, los resultados se analizaron a través de tablas dinámicas en porcentajes y frecuencia de acuerdo a la segmentación de datos establecida. Por último, se mostró los resultados a través de gráficos.

Resultados y Discusión

Resultados

Tabla 1

Frecuencia de Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout	f	%
No	170	94%
Sí	11	6%
Total general	181	100%

En la tabla 1 podemos evidenciar que la mayoría de la población estudiada no presenta el Síndrome de Burnout, solo el 6% tiene dicho Síndrome.

Tabla 2

Niveles de la dimensión Agotamiento Emocional

Agotamiento Emocional	f	%
Bajo	112	62%
Alto	57	31%
Moderado	12	7%
Total general	181	100%

En la tabla 2 podemos observar que el 31% de la población tiene un nivel alto de la dimensión de Agotamiento emocional y un 62% presenta un nivel bajo.

Tabla 3

Niveles de la dimensión Despersonalización

Despersonalización	f	%
Bajo	117	65%
Medio	35	19%
Alto	29	16%
Total general	181	100%

En la tabla 3, en la dimensión Despersonalización el 65% presenta un nivel bajo, por otro lado, el 16% tiene un nivel alto.

Tabla 4
Niveles de Realización Personal

Realización Personal	f	%
Alto	77	43%
Bajo	67	37%
Medio	37	20%
Total general	181	100%

En la tabla 4, en la dimensión de Realización Personal el 43% presenta un nivel alto y el 37% nivel bajo.

Discusión

Teniendo en cuenta al objetivo principal de la investigación podemos determinar que solo el 6% de colaboradores presentan Síndrome de Burnout, si bien es cierto es un porcentaje bajo respecto al total de la población, es un indicio que los trabajadores están expuestos a variables complicada propias del rubro minero, originando que cuenten con niveles de estrés elevados sin llegar a desarrollar dicho síndrome mencionado líneas arriba.

Por otro lado, haciendo un análisis de las dimensiones, la más crítica es la de Agotamiento Emocional, presentando un porcentaje mayor en un nivel alto (31%) respecto a las otras dimensiones, esto se relaciona con la información que se levantó la entrevista con el Gerente del Proyecto Quellaveco, en el cual mencionaba que las condiciones de trabajo: habitabilidad, alimentación, presión por parte del cliente externo, condiciones climatológicas, entre otras, originan que los trabajadores tengan un nivel de Agotamiento Emocional alto.

Asimismo, en la Dimensión de Agotamiento Emocional, se identificó que el 31% de la población presenta un nivel alto, lo cual difiere con los resultados de la investigación de Soto y Benites, teniendo resultados menores respecto a dicho estudio donde se encontró que el mayor porcentaje de encuestados (69.93%) presentaban niveles altos de dicha dimensión. Por otro lado, en otras investigaciones hay una similitud en el porcentaje de trabajadores con niveles alto de la dimensión en mención: Arias W. Nuñez (22.4%), Guevara y Castillo (29%) y Huasaquinca (25%). Por último, se encontró una gran diferencia con la investigación de Espejo y Espinoza, donde se evidenció que solo el 7% de encuestados tienen un nivel alto.

En la dimensión de Despersonalización, en nuestra investigación solo el 16% muestra un nivel alto, lo cual difiere en menor medida a lo encontrado por diversas investigaciones como las realizadas por Soto y Benites (69.49%), Arias W. Nuñez (24%), Guevara y Castillo (37%) y Huasaquiche (21%).

Por último, en la dimensión de Realización Personal se encontró que el 43% tiene un nivel alto, estando por debajo de los resultados de Soto y Benites (89.53%) y Espejo & Espinoza (60%).

Conclusiones

- De la totalidad de la población, solo el 6% presenta Síndrome de Burnout.
- De las tres dimensiones estudiadas, la que presenta mayor prevalencia es Realización Personal (37%).
- En la dimensión Agotamiento Emocional podremos observar que el 31% presenta un nivel alto.
- En la dimensión Despersonalización, el 16% de la población presenta un nivel alto.
- En la dimensión de Realización Personal, el 37% evidencia un nivel bajo.

Recomendaciones

- De acuerdo a lo encontrado en la investigación, la empresa deberá aplicar otras investigaciones para complementar la información recolectada, algunas acciones serían encuestas de clima laboral, entrevistas con los trabajadores de la operación y focus group.
- La empresa deberá generar oportunidades de crecimiento dentro de la organización, asimismo brindar feedback permanente para fomentar el crecimiento personal y profesional.
- Deberá haber visitas programadas de la asistente social para revisar casos específicos de personal que demuestre un nivel de estrés elevado.
- Por último, se deberá hacer un análisis de la planificación de trabajos, con el fin de identificar si la carga de trabajo es adecuada y no genera agotamiento en los trabajadores.

Referencias

- American Psychological Association. (2010). *Principios Éticos de los Psicólogos y Código de Conducta*. Washington D.C.: APA.
- Arias Gallegos, W., & Nuñez Cohello, A. (2015). *Síndrome de Burnout en Supervisores de Seguridad Industrial de Arequipa*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Espejo, M., & Espinoza, A. (2020). *Seguridad y salud ocupacional y síndrome de Burnout en trabajadores del consorcio minero Horizonte S.A - Pataz*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- FORBES. (21 de 5 de 2019). *FORBES*. Obtenido de FORBES: <https://www.forbes.com.mx/oms-clasifica-desgaste-y-estres-laboral-como-una-enfermedad/>
- Gil-monte, P., & Peiró, M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Guevara Sánchez, D., & Marín Aguilar, F. (2015). *Influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Huwasquiche Enciso, R. (2014). *Nivel del síndrome de burnout de los enfermeros que laboran en área de urgencia de plan vital minera Chinalco Perú, zona remota Junín, diciembre 2014*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- IMSS. (12 de 12 de 2021). *Gobierno de México*. Obtenido de Gobierno de México: <https://www.gob.mx/imss/prensa/salud-mental-componente-fundamental-de-la-respuesta-a-la-pandemia-imss?idiom=es>
- IPADE. (12 de 06 de 2021). *IPADE*. Obtenido de IPADE: <https://www.ipade.mx/2020/10/28/ipade-analiza-respuesta-de-los-empresarios-mexicanos-ante-covid-19/>
- Lozano-Vargas, A. (2021). El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. *Revista de Neuro-Psiquiatria* 84(1), 1-2.
- Manzano, G. (2007). *Burnout en cuidadores formales e informales de personas mayores dependientes*. Rioja: Universidad de La Rioja.
- Pando Urbina, J., & Tapia Gamboa, Y. (2019). *Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Colaboradores de la Empresa Ferreyros S.A. de la Ciudad de Cajamarca*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Soto Pastrana, E., & Benites Bejarano, J. (2018). *Síndrome de Burnout y Riesgos Psicosociales en los Trabajadores de una Empresa Minera del Perú*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.

Anexos

Anexo A

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Niveles
Síndrome de Burnout	Es un estrés emocional crónico, el cual se manifiesta en tres dimensiones, lo cuales son: agotamiento físico y emocional, posturas insensibles y frías ante otras personas y un descontento hacia su desarrollo personal. (Maslach,1976)	Agotamiento Emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Alto (54-27) Medio (26-19) Bajo (18-0)
		Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22	Alto (30-10) Medio (9-7) Bajo (6-0)
		Realización Personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	Alto (48-40) Medio (39-31) Bajo (30-0)

Anexo B



Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Datos informativos:

Institución : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
Investigadores : Silva Ramos, Juan José
Título: Síndrome de Burnout en colaboradores de una empresa de servicios a minería, Moquegua, 2022.

Propósito del Estudio:

Se le invita a participar en un estudio denominado: Síndrome de Burnout en colaboradores de una empresa de servicios a minería, Moquegua, 2022.

El síndrome de Burnout es un estrés elevado que puede ser ocasionado por diferentes factores en la vida laboral de cada personal, trayendo consigo repercusiones negativas en el ámbito laboral y personal del trabajador.

La presente investigación es desarrollada por investigadores de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, cuyo objetivo será identificar si existe alguna existencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Operación Quellaveco.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio se desarrollará los siguientes pasos:

1. Luego de que usted dé su consentimiento, se enviará a su correo un formulario electrónico, la resolución de dicho formulario dura aproximadamente de 5 a 10 minutos.
2. Se procesará la información de manera confidencial y se emitirá un informe general de los resultados, a la institución donde usted trabaja o estudia y a la universidad.
3. Finalmente, los resultados se publicarán en la web de la universidad.

Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en este estudio.

Beneficios:

Se le brindará a la totalidad de participantes la información de los resultados de las pruebas aplicadas.

Se le informará de manera personal y confidencial los resultados que se obtengan de los test realizados. Los costos de todos los test y de la investigación serán cubiertos por los investigadores y no le ocasionarán gasto alguno.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor entendimiento del tema en estudio.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos su información con pseudónimos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso futuro de la información obtenida:

Deseamos conservar la información de sus respuestas del formulario, serán guardadas en archivos por un periodo de 2 años, con la finalidad de que sirvan como fuente de verificación de nuestra investigación, luego del cual será eliminada.

Autorizo guardar la base de datos: SI NO

Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar a Juan José Silva Ramos al tel.987102581, investigador principal.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, al correo: comiteetica.medicina@usat.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me van a pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento, sin perjuicio alguno hacia mi persona.

Participante
Nombre:
DNI:

Fecha

Investigador
Nombre:
DNI:

Fecha

Anexo C

INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI)

Conteste a las frases indicando la frecuencia con que usted experimenta ese sentimiento:

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

	0	1	2	3	4	5	6
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 cómo se sienten las personas.							
5. Creo que trato a las personas como si fuesen objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con mucha gente me supone un esfuerzo							
7. Trato eficazmente los problemas de las personas.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
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 esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. No me preocupa lo que les ocurra a las personas.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. Siento que ya no puedo más.							
21. En mi trabajo trato los problemas que se me presentan con mucha calma.							
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.							