

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL  
Y RECURSOS HUMANOS**



**RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DEL BURNOUT Y BIENESTAR  
PSICOLÓGICO EN LOS COLABORADORES OPERATIVOS DE  
SERVICIO DE UNA ENTIDAD FINANCIERA ESTATAL**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS**

**AUTORA: BACHILLER ELENA CAMILA VEGA DE VELASCO  
ASESOR: DR. LUIS VICUÑA PERI**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

# AGRADECIMIENTO

A todos mis catedráticos de la Universidad Ricardo Palma, por motivo de su asesoría constante, su exigencia y sus demostraciones de interés y confianza en esta investigación.

Al BN, por permitir desarrollar la información para realizar la investigación de la presente tesis para el aporte en beneficio de sus colaboradores a nivel nacional.

A Yelina Ramírez, por ser mi eterna compañera, amiga y aliento en continuar juntas con este proyecto.

A todos aquellos amigos(as) que de alguna manera me apoyaron y alentaron en los momentos de mayor dificultad.

Finalmente, gracias a toda mi familia por el tiempo que dedicaron y por la información brindada, ya que sin ustedes esta investigación no hubiera sido posible.

*Dedicatoria*

*A mis padres, que me dedican toda su vida, y me han respaldado y ayudado de forma incondicional para poder llegar hasta aquí. A Marco, por su amor, apoyo y comprensión.*

# RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo conocer la relación entre el síndrome de burnout y el bienestar psicológico. El tipo de investigación es no experimental y el diseño es descriptivo correlacional y, se trabajó con una muestra de 150 colaboradores operativos de una institución financiera del estado con sede en Lima.

Teóricamente se utilizó el enfoque de Maslach en lo que respecta al burnout y de Sánchez Cánovas, para el bienestar psicológico. Para recoger la información pertinente a las variables se utilizó el método psicométrico, del análisis de resultados se concluye que ambas variables se encuentran correlacionadas de forma inversa negativa, por lo que se espera que cuando se controla el estrés aumenta el bienestar psicológico, complementariamente el género tiene un rol activo en la dimensión agotamiento emocional siendo las mujeres quienes presentan un mayor índice en el bienestar psicológico y el género no incide pero si la edad cronológica y la condición laboral solo en el bienestar material.

La muestra estudiada se encuentra en la categoría promedio de estrés y de igual forma en la percepción del bienestar psicológico, a partir de este resultado la organización deberá desarrollar programas de intervención por la carga negativa y positiva que se encuentran en la misma proporcionalidad en el personal de la organización estudiada.

Palabras Claves: Estrés laboral, Síndrome burnout, bienestar psicológico, bienestar subjetivo, bienestar material, bienestar laboral, bienestar de pareja.

# ABSTRACT

The investigation aimed to know the relationship between burnout syndrome and psychological well - being. The type of research is non-experimental and the design is descriptive and correlational, and it was worked with a sample of 150 operative collaborators of a financial institution of the state with headquarters in Lima.

Theoretically the Maslach approach was used in regard to burnout and Sánchez Cánovas, for psychological well-being. In order to collect the information pertinent to the variables we used the psychometric method, from the analysis of results we conclude that both variables are inversely correlated negatively, reason why it is expected that when the stress increases psychological well-being, complementarily the gender Has an active role in the dimension emotional exhaustion being the women who present a greater index in the psychological well-being and the gender does not affect but if the chronological age and the labor condition only in the material well-being.

The sample studied is in the average category of stress and in the same way in the perception of psychological well-being, from this result the organization must develop intervention programs for the negative and positive charge that are in the same proportionality in the personnel of the organization studied.

Keywords: job stress, burnout syndrome, psychological well-being, subjective well-being, material welfare, labor welfare, welfare couple.

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| AGRADECIMIENTO .....   | 2  |
| RESUMEN .....  | 4  |
| ABSTRACT .....   | 5  |
| CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....                    | 7  |
| 1.1 INTRODUCCIÓN.....  | 7  |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO ..... | 8  |
| 1.3 ANTECEDENTES RELACIONADO CON EL TEMA.....                  | 11 |
| 1.4 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS .....                    | 17 |
| 1.5 LIMITACIÓN DEL ESTUDIO.....                                | 18 |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....                                | 19 |
| 2.1. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS CON EL TEMA .....             | 19 |
| 2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....                       | 34 |
| 2.3 HIPÓTESIS .....  | 36 |
| 2.4 VARIABLES.....   | 37 |
| CAPITULO III : METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....              | 38 |
| 3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....                              | 38 |
| 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA .....                                  | 38 |
| 3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....                              | 40 |
| 3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS.....                                  | 46 |
| CAPITULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....          | 47 |
| 4.1 RESULTADOS .....   | 47 |
| 4.2 ANÁLISIS COMPLEMENTARIO.....                               | 52 |
| 4.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....                                | 65 |
| CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....               | 67 |
| CONCLUSIONES.....  | 67 |
| RECOMENDACIONES .....  | 68 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                               | 70 |
| ANEXO .....  | 80 |

# CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

## 1.1 INTRODUCCIÓN

El mundo se encuentra en constante dinamismo donde el cambio, la transformación y la evolución de las empresas son permanentes, generando altos niveles de incertidumbre y complejidad, siendo lo ambiguo, impreciso y azaroso lo que hoy en día abre un camino. Es por ello que, las paradojas, las oportunidades y las amenazas interactúan permanentemente, y el paradigma de lo humano y del éxito también cambia primando el “tener” sobre el “ser”, la gratificación inmediata, el dinero como el único valioso en la vida y el éxito como meta por alcanzar a toda costa y en poco tiempo.

Es así, que el *management* definitivamente ha cambiado sus conceptos y ya no es como antes. De las tareas, se pasó a la función, a los objetivos y al planeamiento estratégico. Hoy, los líderes tienen un afán por hacer una empresa con excelencia en el desarrollo humano, donde se perfecciona más al recurso que a los productos y servicios. Sin embargo, así como las organizaciones han evolucionado en sus conceptos administrativos, es relevante indicar que, también los requerimientos son mucho más establecidos en cuanto a temas de competitividad, exigencia y actitudes hacia la resistencia al cambio del entorno, generando de una u otra forma, entre sus colaboradores transformaciones en su ritmo de vida, costumbres, condicionando mayor presión que generan angustia, agotamiento, frustración, cansancio, trastornos alimenticios, falta de actividad física, descanso etc., los cuales conllevan dolencias musculares, psicológicas y factores de riesgo en el bienestar de los individuos del nuevo milenio.

Por consiguiente, la Organización Internacional del Trabajo (2001) presentó como factores psicosociales de riesgo para el empleado, las interacciones entre el sujeto y las condiciones ambientales laborales, el contenido de la organización y la gestión del trabajo que pueden desencadenar procesos psicosociales como la

pérdida de la salud, de satisfacción y de bienestar en el trabajador, traduciéndose en una disminución de su rendimiento y repercutiendo en la consecución de objetivos que deben alcanzar en el desempeño de sus funciones lo cual conllevó a que los empleadores manifiestan una menor productividad, reducción de beneficios y unos elevados índices de rotación de personal y, por parte del gobierno se tradujo en la elevación de costos de asistencia sanitaria y una disminución de la renta nacional.

Precisamente la presión organizacional consecuente, se trasladó a los trabajadores, potenciado a la aparición y desarrollo de una pandemia del mundo actual: el estrés laboral, que impacta en su bienestar psicológico y calidad de vida. En esta perspectiva, el burnout es actualmente objeto de análisis en el mundo laboral, y mucho más entre grupos de trabajo en profesionales que están enfocados al sector de servicios por las consecuencias que provoca no solo en los colaboradores que laboran en dichos rubros, sino también en el resultado de su actividad profesional.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

El trabajo es importante para las personas, debido a que es el medio para satisfacer las necesidades económicas y personales que mejoran la calidad de vida. Así mismo, en un ambiente caracterizado por cambios vertiginosos, paradójicos y complejos donde la globalización es dominante, las personas se ven afectadas constantemente por diferentes situaciones en el mundo laboral, perjudicando su salud física y psicológica. Según la Revista In Company (2014. p. 49-57) lo relevante ahora es asumir que no se tiene para nada, el no me da más horas. Y la historia no es que esto se haya convertido en la realidad sino que vivir estresado está de moda e implica estatus.

Por ello, en el contexto de la presente investigación se evidencian indicadores que demostrarían la existencia del síndrome del burnout y su relación con el bienestar psicológico en los colaboradores operativos de servicio de una entidad financiera estatal. Es así que, se recogieron detalles de las variables por medio de la encuesta de clima laboral realizada de manera anual, buzón de sugerencia interno, *focus group*, comentarios negativos de los trabajadores en redes sociales, boletín del sindicato y a través de la observación.

En relación al burnout, los colaboradores de servicios operativos que mantienen un trabajo de interacción diaria con clientes y usuarios argumentaron que se encuentran agotados de la labor rutinaria, monótona, repetida, sin diversidad de tareas, exigente, sin línea de carrera ni desarrollo profesional (ascensos y promociones) y sin alcanzar más allá de su puesto causando muchas veces fatigas constantes tanto a nivel físico y psicológico, sentimiento de impotencia, irritabilidad, mal humor, frustración, dolores de cabeza, fatiga, sueño, cansancio, ausentismo, impotencia, depresión e insatisfacción. Además, han perdido expectativas hacia la institución, los afectados reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima siendo la mayoría de ellos personal preparado de las diferentes ramas profesionales que no son tomados en cuenta para proyectos, implementación y áreas relacionadas a su carrera o colaboradores que permanecen en la institución ejecutando la misma tarea rutinaria por más de diez años consecutivos afectando el bienestar psicológico, familiar y personal de cada uno de ellos.

Por otro lado, en relación al bienestar psicológico, también se encontraron aspectos que se requieren analizar como por ejemplo, muchos de los trabajadores ejecutan su trabajo solo por necesidad, pues manifestaron que no se sienten realizados. Asimismo, la relación entre sus compañeros carecen de confianza y por el contrario muestran sentimientos de rechazo frente a sus pares y superiores. Igualmente, manifestaron que “este trabajo es el que les tocó” y solo les queda continuar, pues no podrían laborar en otras actividades porque es lo que saben hacer y son nombrados o a plazo indeterminado. Así también, consideraron

que no han alcanzado un crecimiento personal debido a la falta de oportunidades en el ámbito laboral.

Por lo expuesto, es que se formula la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo se relaciona el síndrome del burnout y el bienestar psicológico en los colaboradores operativos de servicio de una entidad financiera estatal?

Despejar la interrogante planteada en una entidad financiera estatal la misma que cuenta con un total de 5300 colaboradores (bajo la modalidad de nombrados, locadores de servicios, practicantes y medio tiempo) a nivel nacional de los cuales están clasificados en áreas administrativas y operativas. Asimismo, hoy en día, es la única institución reconocida por su rol e inclusión financiera en el país debido a su presencia en los lugares más alejados del territorio nacional, apostando cada vez más por la diversificación de sus productos, servicios e implementación de sus canales de atención acordes con la tecnología y así lograr a convertirse desde el año 2008 de un banco de pagos a uno de servicios. Sin embargo, los procesos de cambios, no solo están apostados en la organización sino también implica – en conjunto – a desarrollarlos a través del capital humano, los cuales generan mayores demandas en la calidad de servicio; en base al trato, enfoque y cultura de atención al cliente; orientación a los resultados, evaluación a través de metas individuales, por cargo ocupacional y por oficinas sobre los productos; trabajo en equipo y otros valores alineados al nuevo plan estratégico, que reflejan mayor exigencia a los colaboradores de la Red de Agencias.

Es así que, según el índice promedio de satisfacción con el Estudio Clima Laboral 2015 es de 2.78, calificado como “Regular” según la escala de evaluación, 0.07 más que en la evaluación realizada el 2013 siendo las variables de desarrollo profesional, condiciones de trabajo y equilibrio trabajo y familia las que alcanzaron menor índice. Además, de estudios de *focus group*, buzón de sugerencias interno y a través de la observación, se aprecia desmotivación por parte de los empleados operativos en relación al trabajo rutinario relacionándose al equilibrio del bienestar personal, material y familiar.

Por lo que, el estudio de ambas variables, permitirá conocer el nivel de burnout en relación al bienestar psicológico y, se podrá predecir los comportamientos no solo en el ámbito laboral sino también, la relación en el nivel de bienestar relacionado a sus emociones, efectos en los que pueden experimentar en su trabajo y el ámbito con sus relaciones personales y así, diagnosticar y obtener un mayor control e implementar programas que repercuten en mejores resultados. A su vez, el estudio permitirá identificar, clasificar y analizar la percepción de los mismos con la organización; concediendo a implementar técnicas y procesos de mejora e intervención sobre los hechos estudiados.

Además, de acuerdo a los resultados obtenidos se podrá proponer a la Gerencia de Recursos Humanos para la realización de acciones preventivas a través de programas de motivación, yoga, control de estrés, *full day* de integración, implementación de líneas de carrera, programas de reconocimiento, convenios con centros de relajación, spas, talleres de vinculación con la familia y establecer horarios de trabajo. Es importante detallar, que no solo beneficiará a las áreas de recursos humanos y gestionará de manera eficiente la implementación de actividades preventivas y de mantenimiento conllevando a atraer a nuevos talentos, retener y mantener a los colaboradores potenciales para así estar a la par con los objetivos institucionales.

### **1.3 ANTECEDENTES RELACIONADO CON EL TEMA**

En relación a las variables de investigación, se han desarrollado investigaciones desde diferentes enfoques y contextos. A continuación se presenta estudios realizados por investigadores nacionales e internacionales, que ayudarán a la investigación, las cuales se detallan a continuación:

## **INVESTIGACIONES INTERNACIONALES**

Acuña, S. (2013), exploró las evidencias empíricas de las relaciones entre el síndrome de burnout y el nivel de bienestar psicológico en docentes. Para ello, trabajó con una población de maestras de educación inicial de una institución pública. Para evaluar el nivel de bienestar psicológico se administró la adaptación española de la Escala de Bienestar de Ryff, que abordó seis dimensiones: auto aceptación, relaciones positivas, autonomía, crecimiento personal, propósito vital y dominio del entorno. Y para evaluar síndrome de burnout, empleó el Maslach Burnout Inventory (MBI) que incluyó la evaluación de tres dimensiones: despersonalización, realización personal y cansancio emocional. La conclusión fue que a mayores niveles de burnout, se observará un nivel inferior de bienestar psicológico.

Ramos, S. (2012), investigó sobre los niveles de bienestar psicológico y burnout, y como la relación entre estos dos constructos y variables sociodemográficas en una muestra de 31 profesionales de la salud que trabajan con pacientes en rehabilitación en instituciones de Mendoza. Los individuos fueron evaluados con un tipo de estudio correlacional de corte transversal y enfoque cuantitativo, en el cual se aplicó la escala BIEPS-A para medir el nivel de bienestar psicológico y el Maslach Burnout Inventory para la detección del síndrome de burnout a través de las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Los resultados señalan un nivel medio de bienestar psicológico en el total de la muestra; y la no existencia del síndrome de burnout. Sin embargo, se detectaron diferencias de acuerdo al género, en donde los hombres presentan más despersonalización y menos realización personal que las mujeres, aunque éstas se observaron mayormente cansadas emocionalmente.

Ocanto, A. (2012), se orientó a establecer la relación entre el agotamiento laboral y el ajuste psicológico en el personal docente de la Escuela Bolivariana Eloísa Fonseca, en el que se abordó una población de 60 docentes de aula y especialistas de la institución antes mencionada. Para la recolección de la información pertinente a los objetivos de la investigación se utilizaron tres instrumentos: el Burnout Measure de Pines y Aronson (1988) para medir la variable agotamiento laboral y el Normalta y NR\_21 de Esqueda (1997). Los resultados obtenidos fueron los siguientes: con respecto al nivel de agotamiento laboral presentado por los docentes encuestados es leve mientras que el de ajuste psicológico es moderadamente bajo, al relacionar las variables se encontró que existe una correlación significativa entre ellas tanto entre las subescalas de agotamiento emocional, mental y físico con el valor promedio de ajuste psicológico, como del valor promedio del agotamiento total con el ajuste psicológico. Permitted señalar que el nivel de ajuste psicológico es inversamente proporcional al agotamiento laboral, por lo tanto, mientras más ajuste psicológico evidencia los sujetos estudiados menos agotamiento laboral experimentan.

Useche, M. (2008), identificó los factores de personalidad predisponentes al síndrome de burnout para las personalidades tipo A, B y C. Sin embargo, a pesar de que se identificaron estos factores se concluye que por sí mismos no podrían llegar a ser factores predisponentes del síndrome de burnout, es necesario que estos estén acompañados de condiciones adecuadas en: contextos organizacionales como el diseño de puesto de trabajo, jerarquización, participación en toma de decisiones y satisfacción laboral; de características personales, como lo es el afrontamiento del agente estresor; y una relación con el contexto ambiental; generando sinergia cada uno de estos contextos, buscando entender al trabajador como un ser integral y sistémico.

Aranguren, H. (2006), investigó que las instituciones financieras se encaminan hacia el logro de mayores índices de calidad del servicio prestado, a sus titulares y usuarios, y así, mantener un alto índice de competitividad en el mercado, por lo cual, el control y supervisión de estas instituciones es llevado a cabo por la gerencia y/o coordinación de cada oficina o en su defecto por el cajero

principal. Desde el nivel operativo hasta el nivel corporativo, el éxito o fracaso de las instituciones depende en gran medida de las debilidades o fortalezas de sus trabajadores; por tal razón, esta investigación permitió precisar la incidencia del síndrome burnout como variable que afecta la productividad del personal del Banco Mercantil, donde se plantearon cinco objetivos específicos a lograr. El ámbito metodológico, está enmarcado en el estudio descriptivo sustentado en una revisión bibliográfica y documental bajo la modalidad de “estudio de caso”, debido a, que está constituida por una población finita, menor de 100 sujetos. La muestra es no probabilística. La información se obtuvo utilizando la encuesta como instrumento para recabar la misma. Los resultados determinaron que el síndrome de burnout está presente en un porcentaje importante de los empleados del mencionado banco, lo que incide significativamente en su productividad, tal y como se demostró en este estudio.

## **INVESTIGACIONES NACIONALES**

Aliaga, S. (2012), exploró las relaciones de las seis dimensiones del bienestar psicológico con los tres componentes del síndrome de burnout en un grupo de 82 técnicas de enfermería de un Hospital Nacional de Lima Metropolitana, cuyas edades fluctúan entre 23 y 67 años. Para ello, se empleó la escala de bienestar psicológico de Riff y el inventario de burnout de Maslash. Se obtuvo diversas correlaciones negativas entre las dimensiones del bienestar psicológico y los componentes de burnout. Se encontró que las dimensiones de auto aceptación, dominio del entorno y autonomía correlacionaban inversamente con los componentes negativos del burnout: agotamiento emocional y despersonalización, mientras que las dimensiones de relaciones positivas con otros y propósito de vida se relacionaron indirectamente sólo con el agotamiento emocional. Asimismo, no se obtuvo ninguna correlación con la realización personal y la dimensión de crecimiento personal. Por otro lado, la dimensión de dominio del ambiente es la que mantiene la mayor relación con el agotamiento emocional y la dimensión de autonomía con el componente de

despersonalización. Además, se concluyó que es probable que el trabajo no sea el elemento más importante en la vida de las participantes.

Ayala, E. (2011), determinó el síndrome del burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Área del Perú. El objetivo es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 53 enfermeras y 39 técnicas en enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Inventory Inventory (MBI). El síndrome de burnout en la mayoría del personal de enfermería de los servicios críticos es medio alto, de igual modo en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización, estuvo referido a que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, deduciendo que trabajar todo el día con pacientes implica un gran esfuerzo de su parte y trabajar directamente con personas les produce estrés, mientras que en la dimensión realización personal de la mayoría es medio a bajo y en cuanto a los servicios críticos el mayor porcentaje del personal de enfermería es medio alto en los servicios de emergencia, salas de operaciones y unidad de terapia intensiva.

Fossa, I. y Paredes, L. (2011). identificaron la presencia de burnout en una población de profesionales que atienden a víctimas de violencia familiar, considerada en riesgo según estándares internacionales. Se empleó el método correlacional, que permitió recoger información sobre la situación que acontecía a los profesionales de estos servicios, quienes por las características especiales de su trabajo estaban más expuestos a sufrir el síndrome y que, hasta ese momento no se había aplicado ninguna medida de protección para prevenir su aparición. Los instrumentos empleados fueron el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cuestionario de Autovaloración del Estrés (CAS) y el cuestionario COPE disposicional.

Salas, J. (2010). estudió si existe relación entre el bienestar psicológico y el síndrome de burnout en los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local No. 7, para lo cual se realizó un estudio de diseño descriptivo correlacional. Se evaluó a un total de 179 docentes, de la Unidad de Servicios Educativos Local (UGEL) No. 7, correspondiente a los distritos de Barranco, Chorrillos, Miraflores, San Borja, San Luis, Santiago de Surco y Surquillo, de ambos sexos, de los niveles inicial, primaria y secundaria. Los datos se obtuvieron utilizando la escala de bienestar psicológico y el inventario burnout de Maslach (MBI). Llevándose a cabo el análisis de ítems y se estableció la validez y confiabilidad de ambos instrumentos. La evaluación del bienestar psicológico se centró en las siguientes áreas: bienestar subjetivo, bienestar material, bienestar laboral, relaciones de pareja y bienestar psicológico total. Así mismo, para la evaluación del síndrome de burnout, se tomó en cuenta las áreas que evalúa como: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se encontró correlaciones negativas estadísticamente significativas entre el bienestar psicológico y el síndrome de quemado laboral (burnout) en los docentes de la UGEL No. 7. Por otra parte, se evidenciaron correlaciones negativas entre el bienestar subjetivo, bienestar material, bienestar laboral y relaciones de pareja y con el síndrome de burnout en relación al bienestar psicológico de los docentes se concluyó que las categorías presentaron proporciones diferenciadas, pudiéndose notar que predomina el nivel medio.

Farfán, M. (2009), consideró en su investigación demostrar la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de burnout. El estudio es de carácter no experimental y el diseño utilizado fue el de descriptivo correlacional. El tipo de muestreo fue el probabilístico, el número de participantes estuvo compuesto de 367 profesores de ambos sexos, de diferente grado de nivel secundario de menores de los centros educativos estatales y particulares de Lima Metropolitana. Los instrumentos que se emplearon para la medición de las variables fueron la escala de clima social de R.H Moos y el inventario burnout de Maslach. En los resultados se obtuvieron niveles medios de burnout, en los colegios estatales y particulares. En cuanto a la correlación de la dimensión autorrealización del clima laboral con el síndrome de burnout en la muestra total de estudio, la variable

autonomía tiene una correlación positiva pero baja, con la dimensión agotamiento emocional y con la dimensión despersonalización del síndrome de burnout. En cuanto a la comparación del clima laboral entre los colegios estatales y particulares no se encontraron diferencias significativas en las variables autonomía, organización y presión.

## **1.4 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS**

### **GENERAL.**

Determinar la relación entre el síndrome del burnout y el bienestar psicológico en los colaboradores operativos de servicios de una entidad financiera estatal.

### **ESPECÍFICO.**

- Identificar la relación del factor agotamiento emocional del síndrome del burnout con el bienestar psicológico en los colaboradores operativos de servicios de una entidad financiera estatal.
  
- Identificar la relación del factor despersonalización del síndrome del burnout con el bienestar psicológico en los colaboradores operativos de servicios de una entidad financiera estatal.
  
- Identificar la relación del factor falta de realización personal del síndrome del burnout con el bienestar psicológico en los colaboradores operativos de servicios de una entidad financiera estatal.

## **1.5 LIMITACIÓN DEL ESTUDIO**

### **LIMITACIÓN ESPACIAL Y GEOGRÁFICA.**

El ámbito en el cual se desarrolló la investigación comprendió la Red de Agencias de Lima de una entidad financiera estatal.

### **LIMITACIÓN SOCIAL.**

La población donde se desarrolló el estudio comprende a colaboradores operativos de servicio de una entidad financiera estatal.

### **LIMITACIÓN CONCEPTUAL.**

La limitación conceptual de la investigación se basó en el Modelo Tridimensional del MBI Maslach y Jackson (1981) el cual consideró el burnout como un proceso dinámico de estrés laboral que conllevó a aspectos cognitivos (baja realización personal), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización). Asimismo, en el bienestar psicológico el modelo de Sánchez – Canovas (1998) que comprenden cinco áreas tales como: bienestar subjetivo, material, laboral, relaciones de pareja y psicológico total.

# CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

## 2.1. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS CON EL TEMA

### EL SINDROME DEL BURNOUT

En una visión histórica el síndrome del burnout, es una forma de manifestación del estrés crónico, y por tal motivo se debe mencionar en primer lugar al estrés. Por ello, McGrath, J. (1970) en una de las definiciones más clásicas del término indicó: El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas. Selye, H. (1973. p.692-699) fisiólogo y médico vienés, fue también director del Instituto de Medicina y Cirugía Experimental de la Universidad de Montreal. Fue el responsable de acuñar este vocablo. En 1950, publicó su investigación más famosa: Estrés, un estudio sobre la ansiedad.

Las teorías actuales sobre estrés laboral estudian la interacción que se produce entre el trabajador y su entorno laboral. La mayoría de ellas consideran esta interacción como un desequilibrio, es decir, existe una descompensación entre el trabajador y su organización. En este tipo de interacciones los estresores (factores psicosociales) no suponen una amenaza directa para la vida de los trabajadores y son fruto de relaciones laborales muy complejas. Entre las teorías que estudian la interacción entre el trabajador y su entorno laboral se consideran las más relevantes en la psicología organizacional como la Teoría del Ajuste de Persona Entorno de French, J. Rogers, W. y Cobb, S. (1974) y la teoría de la activación cognitiva del estrés de Meurs, J. (1976). La primera, evaluó la forma en que la interacción de las características personales del trabajo, contribuyen al bienestar del trabajador, a través del cual los autores afirmaron que un mal ajuste entre la persona y el entorno puede contemplarse desde el punto de vista del

trabajador como el desequilibrio que se produce entre las necesidades que tiene el trabajador de utilizar sus capacidades y habilidades, y lo que le ofrece su entorno laboral, o desde el punto de vista de la empresa, como la discrepancia entre las exigencias del puesto de trabajo y el grado en que las capacidades y aptitudes satisfacen en la exigencia del trabajo.

La segunda teoría, dada por Meurs, J. (1976), surgió recientemente como teoría explicativa del estrés laboral que pretende integrar los modelos existentes recogiendo desarrollos realizados en el estudio de estrés ajenos al entorno organizacional. El modelo original establece que es necesario analizar cuatro niveles distintos de estrés. Por un lado, el estrés como estímulo, los estresores, que toman ese rol en la medida en que el sujeto percibe el estímulo y lo evalúa como amenaza. Dicha evaluación dependería de las experiencias previas y las expectativas de resultado que tenga el propio sujeto. En segundo lugar, la experiencia de estrés, es decir, la percepción subjetiva cognitiva y emocional de sentirse estresado. Posteriormente, la respuesta de estrés, entendida desde este paradigma como el incremento de arousal cerebral o como proceso de activación por estrés. En este sentido, la evaluación de la respuesta de estrés se realiza mediante registros psicofisiológicos, neuroendocrinos, psicoimmunológicos, comportamentales y de química cerebral, y por último el *feedback* de la respuesta de estrés, donde la persona percibe los cambios periféricos producidos por la respuesta de estrés, o lo que es el mismo, la propia experiencia de la respuesta de estrés.

El síndrome de burnout fue introducido por primera vez en la década de los 70 y su empleo se ha incrementado a ritmo acelerado. Fue conocido por primera vez por Freudenberg, H. (1974. p. 159-165), quien lo definió como un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación que no produce el esperado esfuerzo. Desde entonces se ha intentado dar una explicación al mismo desde distintas perspectivas: la clínica y la psicosocial. La perspectiva clínica entiende al síndrome de burnout como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral. La perspectiva

psicosocial apuesta hacia su consideración como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y características personales, a continuación se revisará brevemente las diferentes teorías respecto al estrés.

## **TEORÍAS SOBRE EL ESTRÉS**

La teoría propuesta por Maslach, C. (1976. p. 16-22), definió el burnout como: “Un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo”, esta definición la dio a conocer de forma pública en 1977 dentro del Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (APA), que fue traducido al español como síndrome del estrés laboral asistencial. Maslach, C. y Jackson, S. (1981) sintetizaron su definición del burnout como el síndrome de ocurrir entre individuos que trabajan con personas.

Por su parte, Farber, B. (1983. pp. 40-45) definió el síndrome burnout como un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima.

En la misma línea de trabajo, Etzion, D. (1987. p. 615-622) definió el burnout como un proceso latente y silencioso, que se desarrolla progresivamente y sin apenas notarlo, hasta llegar a un agotamiento personal.

Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997) asumieron que el burnout o estrés laboral crónico, suelen estar acompañados de una experiencia subjetiva de sentimientos,

cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales.

Existen varias denominaciones del síndrome del burnout, aunque la literatura ofrece alrededor de diecisiete en castellano, algunas de ellas son quemarse por el trabajo, quemazón profesional, síndrome del estrés laboral asistencial o síndrome de estrés asistencial, síndrome del desgaste profesional, estar quemado profesionalmente, desgaste psíquico y otras. Boada, J. Vallejo, R. y Agulló, E. (2004. p. 125 – 131) y Gil-Monte, P. (2005).

## **MODELOS DEL SINDROME DEL BURNOUT.**

Una de las clasificaciones más utilizada y actualizada es la de Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). Estos categorizan los modelos etiológicos en cuatro tipos de líneas de investigación que son la teoría socio cognitiva del yo, teoría del intercambio social y la teoría organizacional.

### **a. Modelos etiológicos basados en la teoría socio cognitiva del yo.**

En estos modelos las causas más importantes son las cogniciones influyen en la forma de percibir la realidad, pero a la vez estas cogniciones se modifican por sus efectos y consecuencias observadas y el empeño para la consecución de objetivos y las consecuencias emocionales de las acciones están determinadas por la autoconfianza del sujeto. Es evidente que estos modelos etiológicos dan gran importancia a las variables, como ser, la autoconfianza, autoeficacia, autoconcepto, etc. entre ellos se encuentra el Modelo de Competencia Social de Harrison, W. (1983), el Modelo de Pines, A. (1993), el Modelo de Cherniss, C. (1993. p.135-149) y el Modelo de Thompson, M; Page, S. y Cooper, C. (1993. p. 221-225).

### **b. Modelo de Competencia Social de Harrison.**

Se basó en la competencia y eficacia percibida para explicar la competencia percibida como función del síndrome del burnout. Éste explicó que gran parte de los profesionales que empiezan a trabajar en servicios de asistencia tienen un

grado alto de motivación para ayudar a los demás y de altruismo, pero ya en el lugar de trabajo habrá factores que serán de ayuda o de barrera que determinarán la eficacia del trabajador. En el caso que existan factores de ayuda junto con una alta motivación, los resultados serán beneficiosos; ya que aumenta la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social. Sin embargo, cuando hay factores de barrera, que dificultan el logro de metas en el contexto laboral, el sentimiento de autoeficacia disminuirá. Si estas condiciones se prolongan en el tiempo puede aparecer el síndrome del burnout. Entre los factores de ayuda y de barrera se mencionan: la existencia de objetivos laborales realistas, el nivel de ajuste entre los valores del sujeto y la institución, la capacitación profesional, la toma de decisiones, la ambigüedad del rol, disponibilidad y disposición de los recursos, retroalimentación recibida, sobrecarga laboral, ausencia o escasez de recursos, conflictos interpersonales, disfunciones del rol, etc.

#### **c. Modelo de Pines.**

Pines, señaló que el fenómeno del síndrome de burnout radica cuando el sujeto pone la búsqueda del sentido existencial en el trabajo y fracasa en su labor. Estos sujetos les dan sentido a su existencia por medio de tareas laborales humanitarias. Este modelo es motivacional, y planteó que sólo se queman aquellos sujetos con alta motivación y altas expectativas. Un trabajador con baja motivación inicial puede experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no llegará a desarrollar el síndrome del burnout.

Por lo tanto, el síndrome del burnout lo explica como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por afrontar situaciones de estrés crónico junto con muy altas expectativas. El síndrome del burnout sería el resultado de un proceso de desilusión donde la capacidad de adaptación del sujeto ha quedado disminuida severamente.

#### **d. Modelo de autoeficacia de Cherniss.**

Para Cherniss, la consecución independiente y exitosa de las metas aumenta la eficacia del sujeto. Sin embargo, la no consecución de esas metas

lleva al fracaso psicológico; es decir, a una disminución de la autoeficacia percibida y, por último, al desarrollo del burnout.

Por otro lado, los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida tienen menos probabilidad de desarrollar el burnout, porque experimentan menos estrés en situaciones amenazadoras; ya que éstos creen que pueden afrontarlas de forma exitosa.

#### **e. Modelo de Thompson, Page y Cooper**

Destacaron cuatro factores implicados en la aparición del burnout, y señalan que la autoconfianza juega un papel fundamental en ese proceso. Los cuatro factores son: Las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto, el nivel de autoconciencia, las expectativas de éxito personal y los sentimientos de autoconfianza. Estos autores plantearon que tras reiterados fracasos en la consecución de las metas laborales junto con altos niveles de autoconciencia, de las discrepancias percibidas o anticipadas entre las demandas y recursos, se tiende a utilizar la estrategia de afrontamiento de retirada mental o conductual de la situación amenazadora. Un patrón de retirada serían las conductas de despersonalización. Estas estrategias tienen como objetivo reducir las discrepancias percibidas en el logro de los objetivos laborales.

#### **f. Modelos etiológicos basados en las teorías del intercambio social**

Estos modelos plantearon que cuando el sujeto establece relaciones interpersonales se pone en marcha el proceso de comparación social. A partir de dicha comparación pueden generarse percepciones de falta de equidad o falta de ganancia, lo que conllevaría a aumentar el riesgo de padecer burnout.

Los modelos que siguen esta línea de investigación son: el Modelo de Comparación Social de Buunk, B. y Schaufeli, W. (1993. p.53-69) y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll, S. y Freedy, J. (1993.p. 115-129).

#### **g. Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli**

Este modelo se desarrolló para explicar la aparición del burnout en enfermeras. A partir de este contexto plantea dos tipos de etiología del burnout: uno de ellos se refiere a los procesos de intercambio social con los pacientes, y

pone el énfasis en los mecanismos y procesos de afiliación y comparación con los compañeros de trabajo. Según Buunk, B. y Schaufeli, W. (1993.p. 53-59), existen tres fuentes de estrés que están relacionadas con los procesos de intercambio social: 1) La incertidumbre: Es la ausencia o falta de claridad sobre los propios sentimientos y pensamientos sobre cómo actuar. 2) La percepción de equidad: Hace referencia al equilibrio percibido sobre lo que se da y lo que se recibe en el curso de sus relaciones y 3) La falta de control: Se explica como la posibilidad/capacidad del trabajador para controlar los resultados de sus acciones laborales. Respecto a los mecanismos y procesos de afiliación social y comparación con los compañeros de trabajo, los autores explican que los profesionales de enfermería no buscan apoyo social de los compañeros ante situaciones estresantes, por temor a ser catalogados como incompetentes.

#### **h. Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy**

Se basó en la idea de que cuando la motivación básica del trabajador se ve amenazada o negada lleva al estrés que, a su vez, puede producir el burnout. Según esta teoría, para reducir los niveles de burnout se deben aumentar los recursos de los empleados y, así, eliminar la vulnerabilidad a perderlos. También se debe intentar modificar de manera positiva las cogniciones y percepciones, con el fin de disminuir los niveles de estrés percibido y, por consecuencia, del burnout. Por lo tanto, las estrategias de afrontamiento que recomiendan estos autores para prevenir el desarrollo de burnout son las de tipo activo. Entonces, el burnout aparecería si esos recursos están amenazados, perdidos, o cuando el sujeto invierte en sus recursos; pero no recibe lo que espera. De acuerdo con la teoría, la exposición prolongada a las situaciones de demandas profesional hace que el trabajador llegue a estados de agotamiento emocional y físico; lo que es el componente central de burnout. En suma, esta teoría define cuatro categorías básicas de recursos: propósitos (capacidad intrínseca para afrontar), condiciones, características personales y capacidad física.

#### **i. Modelos etiológicos basados en la teoría organizacional.**

Estos modelos se caracterizaron por basarse en la función de los estresores del contexto organizacional y de las estrategias de afrontamiento que

utilizan los trabajadores ante el burnout. Según estos modelos, las variables como las funciones del rol, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto a la forma de afrontar las situaciones amenazantes, están implicadas en la aparición del síndrome. Así pues, las causas varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. Por ejemplo, el burnout se puede originar por agotamiento emocional en una organización burocrática mecánica y de comunicación vertical; mientras que en organizaciones con burocracias profesionalizadas (hospitales) puede aparecer el burnout por disfunciones de rol y conflictos interpersonales.

#### **j. Modelo de fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter.**

Este modelo propuso una progresión secuencial en el tiempo, en la que la ocurrencia de un componente precipita el desarrollo de otro. Así, en la secuencia, la despersonalización es la primera fase del burnout, le seguiría la realización personal disminuida y, por último, el incremento del agotamiento emocional. Golembiewski, uno de los seguidos más relevantes del modelo, indicó la importancia de las disfunciones del rol pobreza, conflicto y ambigüedad del rol en un proceso en el que los trabajadores disminuyen el grado de responsabilidad laboral ante la tensión del estrés laboral. En la primera fase, se desencadena el estrés por la sobrecarga laboral y pobreza del rol, provocando sentimientos de pérdida de autonomía y de control. Esto, a la vez, genera sentimientos de irritabilidad, fatiga y una disminución de la autoimagen positiva. En la segunda fase, el sujeto desarrolla estrategias de alejamiento para afrontar la situación amenazante del contexto laboral. Este tipo de estrategia puede ser constructiva o no, dependiendo de su naturaleza (sin eliminar la empatía o con cinismo). Si se desarrollan actitudes de despersonalización (cinismo), aparece el burnout. Las siguientes fases se caracterizarán por baja realización personal, para desembocar en agotamiento emocional.

#### **k. Modelos de Cox, Kuk y Leiter**

Este modelo indicó que desde un enfoque transaccional del estrés laboral, que el burnout es un acontecimiento particular que se da en las profesiones

humanitarias, y que el agotamiento emocional es la dimensión esencial de este síndrome. La despersonalización es considerada una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento, y la baja realización personal es el resultado de la evaluación cognitiva del estrés al que se enfrenta el trabajador. En este punto también intervienen los distintos significados que el sujeto le atribuye al trabajo o las posibles expectativas frustradas en el ámbito laboral.

Otro antecedente del burnout es lo que Cox, T, Kuk, G. y Leitter, M. (1993) denominaron la salud de la organización. Estos se refirieron al ajuste entre la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización (estructuras, políticas, procedimientos, cultura, etc.).

#### **L. Modelo de Winnubst**

Este modelo adoptó la definición de burnout propuesta por Pines, A. y Aronson, E. (1988), y plantea que surge de las interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social en el contexto de la estructura y la cultura de la organización. Por lo tanto, la etiología del burnout estaría influida por los problemas derivados de la estructura, el clima y cultura organizacional. Para Winnubst, J. (1993), señaló que la cultura de la organización está determinada por su estructura y, por lo tanto, los antecedentes del burnout variarán en función del tipo de cultura organizacional e institucionalización del apoyo social. Paralelamente, al estar estrechamente relacionado el apoyo social con la estructura organizacional, éste es un factor fundamental que afecta la percepción del sujeto respecto la estructura organizacional y, por lo tanto, es una variable esencial sobre la cual intervenir para prevenir o disminuir los niveles de burnout. Este autor, al igual que Golembiewski, R; Munzenrider, N. y Carter, D. (1983, pp. 461-483) defiende que el burnout puede afectar a todo tipo de profesionales, y no sólo a aquellos que trabajan en áreas de salud o de servicios de ayuda.

## **TEORÍAS DE BIENESTAR PSICOLÓGICO**

Históricamente este enfoque tuvo como antecedente en la autorrealización de la teoría de Maslow, A. (1968) el funcionamiento pleno de Rogers, C. (1961) o la madurez de Allport, G. (1961), sin embargo no tuvieron gran relevancia debido a la falta de validez teórica. Recién, Ryff, C. (1989. p.35-55) planteó el modelo multidimensional de bienestar psicológico, empleando seis dimensiones que sustentan su estudio.

Dentro de las principales teorías del bienestar psicológico, en 1995 los autores Ryff, C. y Keyes, C. (1995. p. 719 – 727) definieron el bienestar psicológico como un concepto multidimensional, identificado por seis aspectos: apreciación positiva de sí mismo(auto aceptación),capacidad para controlar en forma efectiva el medio y la propia vida (dominio), capacidad para manejar con eficiencia los vínculos personales (afectos positivos), la creencia que la vida tiene un propósito y un significado(desarrollo personal), sentimientos positivos hacia el crecimiento y madurez (autonomía), sentimiento de autodeterminación.

Los autores, Diener, E. (1995. p. 653-663) y del mismo modo García-Viniegra, V. y González, I. (2006.p. 16-17) utilizaron el término bienestar psicológico y ha sido empleado como sinónimo de bienestar subjetivo, el cual trasciende la reacción emocional inmediata, como el estado de ánimo, es una experiencia humana vinculada con el presente, pero también con proyección al futuro, pues se produce justamente con el logro de bienes. En este sentido el bienestar surge del balance entre expectativas (proyección de futuro) y logros (valoración del presente), en las áreas de mayor interés para el ser humano como la familia, la salud, las condiciones materiales de la vida, las relaciones interpersonales, las relaciones afectivas y sexuales con la pareja. Así mismo, este expresó el sentir positivo y el pensar constructivo del ser humano acerca de sí mismo, se define por su naturaleza subjetiva vivencial y se relaciona estrechamente con aspectos particulares del funcionamiento físico, psíquico y social.

## **Teorías del bienestar psicológico**

### **a. Teorías universalistas.**

Propuso que la satisfacción se alcanza con el logro de ciertos objetivos o cuando se han satisfecho ciertas necesidades básicas. Dado que las necesidades están moderadas por el aprendizaje, el ciclo vital y los factores emocionales, solo para nombrar algunos, el logro del bienestar resultará de alcanzar diferentes objetivos, para diferentes personas, en diferentes etapas de la vida Diener, E. y Larsen, R. (1991). Por su parte Ryan, R; Sheldon, K; Kasser, T. y Deci, E. (1996. p. 7-26) postularon tres necesidades básicas universales 1) autonomía, 2) competencia y 3) relaciones. Además, considera que en la medida en que las personas cubran esas necesidades estarán más satisfechas. La idea básica del modelo es que la satisfacción de necesidades más intrínsecas (por ejemplo, crecimiento personal, autonomía, etc.) trae aparejado un mayor bienestar psicológico. Las personas más felices son aquellas que tienen metas vitales más intrínsecas, con mayor coherencia y que otorgan mayor significado personal.

Por su parte Ryff, C. (1989.p. 35-55) criticó estos estudios por haber considerado el bienestar psicológico como la ausencia de malestar o de trastornos psicológicos, ignorando las teorías sobre la autorrealización, el ciclo vital, el funcionamiento mental óptimo y el significado vital. El bienestar psicológico es una dimensión fundamentalmente evaluativa que tiene que ver con la valoración del resultado logrado con una determinada forma de haber vivido el cual ofreció una interesante perspectiva uniendo las teorías del desarrollo humano óptimo, el funcionamiento mental positivo y las teorías del ciclo.

### **b. Teorías de la adaptación**

Consideraron que la adaptación es la clave para entender la felicidad, es decir ante el impacto de eventos altamente estresantes las personas simplemente se adaptan y vuelven a su nivel de bienestar Myers, J. (1992. p.251-266). Estas teorías se basaron en un modelo automático de la habituación en el cual los sistemas reaccionan a las desviaciones del nivel de adaptación actual. Estos procesos automáticos de habituación son adaptativos porque permiten que el

impacto del evento simplemente se diluya. Por lo tanto, las fuentes de recursos personales permanecen libres para poder hacer frente a los nuevos estímulos que requieren atención inmediata, Fredick, S. y Loewenstein, G. (1999). La idea de que las personas son relativamente estables en su bienestar y que éste no es demasiado sensible a las circunstancias cambiantes del entorno especialmente las desfavorables, resulta altamente atractiva. La evidencia empírica de que las condiciones externas no explican el bienestar da considerable soporte a esta teoría.

### **c. Teoría de las discrepancias Michalos**

Para Michalos, A. (1986. p. 349-373) señaló que el bienestar psicológico es una integración de enfoques divergentes dentro del campo de la satisfacción. El autor consideró que la autopercepción del bienestar está determinada y no tiene una única causa. Dentro de la Teoría de las Múltiples Discrepancias se ha planteado varias hipótesis basándose en las propuestas dadas por Campbell, A; Converse, P. y, Rodgers, W. (1976), es así que el bienestar se explica por la comparación que hacen las personas entre sus estándares personales y el nivel de condiciones actuales. Si el nivel de los estándares es inferior al nivel de logros, el resultado es la satisfacción. Si el estándar es alto y el logro es menor, el resultado es la insatisfacción.

## **MODELOS DE BIENESTAR PSICOLÓGICO**

### **a. Modelo de Sánchez-Cánovas del bienestar psicológico.**

Agrupó al bienestar en tres categorías, la primera es relativa a la satisfacción con la vida, una segunda categoría, incide en la preponderancia de los sentimientos o afectos positivos sobre los negativos, iniciando esta posición Bradburn, N. (1969). Con el desarrollo de su escala de balance afectivo, para este autor la felicidad resulta del juicio global que la gente hace al comparar sus sentimientos, siendo más feliz cuando el balance es positivo, para Heylighen, F. (1992), definió la felicidad como el sentimiento agradable o la experiencia subjetiva del bienestar. Por lo cual, la felicidad duradera corresponde, entonces, al

predominio de sentimientos agradables en un período prolongado. Esto equivale al grado en el que las personas se sienten satisfechas con sus vidas en general.

Aunque no es exactamente igual, este significado de felicidad es casi sinónimo de satisfacción de vida, calidad de vida o incluso autorrealización. La tercera categoría relacionada al bienestar es concebida como la posesión de cualidades con un sistema particular de valores, pero los científicos sociales han basado sus estudios en las dos primeras aproximaciones.

“El bienestar psicológico se refiere a la felicidad, que es el resultado de la auto evaluación de la afectividad positiva y negativa. Incluyendo la evaluación global y cognitiva de la vida que uno lleva, ambas son dos clásicas concepciones de la felicidad” señaladas por Diener, E. y Larsen, R. (1984. p. 542-575).

Del mismo modo, la relación que existe en los términos bienestar y felicidad, son conceptos íntimamente ligados Gross, J. y John, O. (2003.p. 348-362) y Kahneman, O. (1999) y relacionados con la salud, trabajo satisfactorio, vida amorosa afectiva y familiar, amistad, posibilidad de desarrollar aficiones, buena situación económica y bienestar psicológico y emocional.

La idea del bienestar subjetivo, relacionado con la felicidad ha sido investigada en forma sistemática desde hace aproximadamente tres décadas Argyle, M. (2001), Cuadra, H. y Florenzano, N. (2003.p. 83-96) , Diener, E. (1995. p. 653-663) y Myers, J. (1992. P. 251-266) toman como similares los conceptos de bienestar y felicidad en ese sentido, Ryan, R. y Deci, E. (2001.p.141-166) coincidieron en anotar que la equivalencia entre los términos bienestar y felicidad genera confusiones por la dificultad de definirlos y desarrollar técnicas de medición.

El autor de este modelo distinguió entre el bienestar felicidad y afectividad positiva y negativa pero los integró dentro la evaluación que realizó del bienestar psicológico. Esta distinción se basó en la investigación de Argyle, M. (2001) y

mientras existen medidas sinónimas psicométricamente válidas de la infelicidad y del afecto negativo, no las hay de la felicidad, exceptuando el *Oxford Happiness Inventory*, Argyle, M. (2001).

En esta propuesta integró diferentes factores que en su conjunto dan por resultado el bienestar psicológico como un constructo global que incluyó aspectos materiales referidos al bienestar material y por otra parte al psicológico que corresponde al bienestar subjetivo.

Utilizando las teorías revisadas y los antecedentes vemos que: Lazarus, R. y Folkman, S. (1984) definieron el estrés como conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo la situación valorada como algo que grava o excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal, enfatizando los factores psicológicos o cognitivos y el proceso de evaluación. Es por ello, que el estrés no está ajeno en el entorno laboral el cual planea una competencia constante que puede ser sobre una base real o imaginaria, y constituir fuentes estresantes notables. En la sociedad actual, las exigencias de eficiencia, rendimiento y buena relación costo-beneficio obligan a las personas a grandes esfuerzos, todo ello puede desencadenar en estrés laboral con las consecuencias que implica este estado.

Asimismo, se consideró que el síndrome del burnout es una respuesta al estrés laboral, además es una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo y las personas con las que se relaciona su labor afectando así el bienestar del individuo. El término burnout ha pasado una época de ferviente interés a partir de los trabajos de Maslach desde 1976, quien dio a conocer esta palabra de forma pública dentro del congreso anual de la Asociación Americana de Psicología (APA) refiriéndose a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios, y era el hecho de que después de meses o años su dedicación, estos trabajadores terminaban quemándose.

Los estudios lo han definido como la pérdida de interés y entusiasmo, fenómeno de despersonalización, bajos logros personales y agotamiento emocional. El cansancio (agotamiento emocional) se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga etc. La despersonalización se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (compañeros de trabajos, clientes, superiores, etc.) y la falta de interés (falta de realización personal) con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Por lo que, el término se presenta como la descripción de un problema generalizado en múltiples profesiones Maslach, C. (1976) que afectaba la satisfacción laboral, la implicación profesional la eficacia y la calidad laboral afectando en sí, el bienestar psicológico debido al trabajo continuo, operativo y rutinario de los colaboradores. Es así que, en el transcurso de los últimos años, se destacaron diversas investigaciones sobre el bienestar Diener, E; Suh, E.; Lucas, R. y Smith, H. (1999.p. 276-302) que han ampliado el campo conceptual de dicho constructo teórico.

Por lo tanto, resultó evidente que la aparición de los síntomas de este síndrome y el paulatino agravamiento, influyera sobre la sensación de bienestar psicológico. Es así que, según Sánchez Cánovas, J. (1998) señaló que las concepciones del bienestar psicológico es significado de felicidad y este es casi sinónimo de satisfacción de vida, calidad de vida o, incluso autorrealización, agrupándolos en tres categorías: 1) bienestar subjetivo (cognitivo que es la satisfacción con la vida, y dos afectivos que son la afectividad positiva y la afectividad negativa reconocidos como bienestar malestar), 2) bienestar material (ingresos económicos, posesiones materiales cuantificables y otros índices externos) y 3) bienestar laboral (respuesta afectiva emocional positiva hacia el trabajo en general o hacia una faceta del mismo, siendo una percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.) y relaciones con la pareja.

De lo descrito, el personal de atención al público se enfrenta diariamente a situaciones en las cuales desarrollaron su actividad laboral con gran esfuerzo debido a que se enfrentan a situaciones difíciles por parte de clientes y/o usuarios los cuales realizan una labor monótona, rutinaria y sin expectativa de crecimiento. Además, conlleva que la responsabilidad de sus funciones, debido a diversos factores tales como: la competencia comercial del mercado (ventas de tarjeta de crédito, seguros, consecución de metas etc.), condición laboral, años de servicio y ausencia de vida familiar, siendo más próximos a estresarse teniendo como resultado desgaste profesional.

## **2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

**Burnout:** Respuesta al estrés laboral crónico que ocurre con frecuencia en los profesionales de las organizaciones de servicios (médicos, profesionales de enfermería, maestros, trabajadores sociales etc.) que trabajan en contacto directo con los usuarios de tales organizaciones (pacientes, alumnos etc). (Gil-Monte, M, 2005).

**Agotamiento emocional:** son las sensaciones de sobre esfuerzo y hastío emocional que se producen a consecuencia de las continuas interacciones que los profesionales deben mantener con su público y entre ellos. Se entiende también la situación en la que los profesionales sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto “diario” y mantenido con personas las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, alumnos, clientes, etc.). (Maslach, C. y Jackson, S, 1981).

**Despersonalización:** Desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo. Se asocia con la excesiva separación hacia otras personas, silencio, uso

de actitudes despectivas e intentos de culpar a los usuarios de la propia frustración. (Maslach, C. y Jackson, S, 1981).

**Baja realización personal:** Pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo auto concepto como resultado, muchas veces inadvertido de las situaciones ingratas. La falta de realización personal en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas a las que atienden (pacientes y familiares). Los profesionales se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con los resultados laborales. (Maslach, C. y Jackson, 1981).

**Bienestar Subjetivo:** Compuesto de tres componentes; uno cognitivo que es la satisfacción con la vida, y dos afectivos que son la afectividad positiva y la afectividad negativa también reconocidos como bienestar/malestar. La satisfacción es concebida como una valoración subjetiva por parte del evaluado refiriéndose al propio estado de la persona, el mismo puede evaluar la propia satisfacción en función de una comparación con su vida pasada, el estado de otros o un hipotético estado. Relacionándolo con ámbitos concretos o tratarse de una evaluación global hecha por la persona de la propia vida. (Sánchez Cánovas, J. 1998).

**Bienestar Material:** son los ingresos económicos, posesiones materiales cuantificables y otros índices semejantes., este bienestar material según la percepción subjetiva de cada persona y no según índices externos. Al hacerlo así hay una congruencia total con las otras áreas consideradas en el bienestar psicológico. (Sánchez Cánovas, J. 1998).

**Bienestar Laboral:** Respuesta afectiva emocional positiva hacia el trabajo en general o hacia una faceta del mismo. Se trata de una percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona, considerando la satisfacción como un concepto multidimensional. (Sánchez Cánovas, J. 1998).

**Estrés Laboral:** Respuestas emitidas por los trabajadores del área de tratamiento acerca de las sensaciones de incapacidad que experimentan frente a situaciones laborales que le generan sentimientos de conflicto y frustración, manifestado en agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal; el cual será obtenido mediante el Inventario de Maslach y valorado al estrés como alto, medio y bajo. (Maslach, C. y Jackson, 1981).

## **2.3 HIPÓTESIS**

### **GENERAL**

*H<sub>i</sub>:* Existe relación significativa entre el síndrome del burnout y el bienestar psicológico en los colaboradores operativos de servicios de una entidad financiera estatal.

### **ESPECÍFICOS**

*H<sub>1</sub>:* Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el bienestar psicológico en los colaboradores operativos de servicios de una entidad financiera estatal.

*H<sub>2</sub>:* Existe relación significativa entre la despersonalización y el bienestar psicológico en los colaboradores operativos de servicios de una entidad financiera estatal.

*H<sub>3</sub>:* Existe relación significativa entre la realización personal y el bienestar psicológico en los colaboradores operativos de servicios de una entidad financiera estatal.

## 2.4 VARIABLES

Las variables a considerar son síndrome del Burnout y bienestar psicológico.

### **Variable x de estudio= síndrome del Burnout**

Variable  $X_1$  = Factor agotamiento emocional

Variable  $X_2$  = Factor despersonalización

Variable  $X_3$  = Factor realización personal

### **Variable y de estudio= bienestar psicológico**

Variable  $Y_1$  = Bienestar psicológico subjetivo

Variable  $Y_2$  = Bienestar material

Variable  $Y_3$  = Bienestar laboral

Variable  $Y_4$  = Relaciones con la pareja

# CAPITULO III : METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

## 3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue no experimental, con metodología correlacional, que permitirá recoger información del personal de las sucursales operativas de Lima de la entidad financiera estatal en lo referente al síndrome del burnout y al bienestar psicológico, para analizar cómo interactúan ambas en el personal. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998)

## 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población y muestra según Selltiz, C. (1974) señala que una población es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones.”

*Tabla 1*

*Esquema de la población según sede*

| <b>N.</b> | <b>SUCURSAL</b> | <b>CANTIDAD DE TRABAJADORES</b> |
|-----------|-----------------|---------------------------------|
| 1         | CALLAO          | 25                              |
| 2         | CENTRO CIVICO   | 24                              |
| 3         | CHORRILLOS      | 25                              |
| 4         | COMAS           | 33                              |
| 5         | 28 DE JULIO     | 38                              |
| 6         | JAVIER PRADO    | 41                              |
| 7         | PUEBLO LIBRE    | 32                              |
| 8         | LIMA            | 42                              |
| 9         | MIRAFLORES      | 28                              |
| 10        | SAN ISIDRO      | 32                              |
| 11        | SAN BORJA       | 52                              |
| 12        | SJM             | 26                              |
| 13        | SMP             | 27                              |
| 14        | PLAZA PIZARRO   | 32                              |
|           | <b>TOTAL</b>    | <b>457</b>                      |

La población de estudio estuvo conformada por el total de 457 colaboradores operativos de Lima y para determinar la muestra se aplicara la siguiente fórmula:

n= Tamaño de la población

Z= Nivel de confianza 95%

P= probabilidad de elección

Q= Probabilidad de no elección

e= Margen de error (10%)

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = ((1.96)^2 (0.5) (0.5)) / (0.10)^2$$

$$n = 96.04 = 96$$

Pero N= 457

Entonces la muestra es:

$$Mc = \frac{n}{1 + n / N}$$

$$Mc = \frac{96}{(1 + (96 / 457))}$$

Mc = 116

Por lo tanto, la población de esta investigación estuvo constituida por 457 colaboradores operativos con sede en Lima de una entidad financiera estatal. La muestra estuvo conformada por trabajadores de agencias, correspondiente a los distritos de Callao, Pueblo Libre, San Martín de Porres, Comas, 28 de Julio,

Centro Cívico, Plaza Pizarro, Lima, San Borja, Javier Prado, San Isidro, Miraflores, Barranco, Chorrillos, Barranco y San Juan de Miraflores de ambos sexos.

### **3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento se utilizarán cuestionarios cuyas fichas técnicas que se presentan a continuación:

#### **Ficha Técnica**

Título: Maslach Burnout Inventory (1981)

Autor: Maslach y Jackson

País de origen: California – Estados Unidos

Objetivo: Evaluar tres variables del síndrome del estrés laboral de los trabajadores de una entidad financiera estatal: agotamiento, despersonalización y falta de autorrealización personal.

Estructura del cuestionario: constó de tres dimensiones que consta de 23 ítems que son: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

Dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

Confiabilidad: se revisó con los datos del presente estudio utilizando el método de la consistencia interna de Cronbach, encontrando coeficientes igual y mayores de 0.717 que indica márgenes de error de medición permitidos, por tanto los resultados obtenidos en la presente tesis son confiables, tal como se puede ver en la siguiente:

*Tabla 2*

*Coefficientes de confiabilidad Alpha de Cronbach del Inventario de Burnout de Maslach*

|                       | Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach                   |                |
|-----------------------|------------------|------------------------------------|----------------|
|                       |                  | basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| Agotamiento Emocional | ,821             | ,825                               | 9              |
| Despersonalización    | ,717             | ,717                               | 5              |
| Realización Personal  | ,732             | ,730                               | 8              |
| Total                 | ,868             | ,870                               | 22             |

Validez: .- la demostración si el inventario cumple con su propósito de medición se realizó con el método de constructo mediante el cual se verifica si cada ítem cumple con su propósito, mediante el análisis correlacional ítem test total y el coeficiente alfa que se obtiene si se elimina el ítem según los fundamentos de la medición coeficientes inter ítemes, iguales o mayores de 0.21 indican adecuada discriminación y se confirma si el coeficiente alfa no es menos de 0.70, Numnaly, J. (1991), Tovella,M.N (1978), los resultados puede verse en la siguiente tabla:

*Tabla 3*

*Validez de constructo del Inventario de Burnout de Maslach*

| Ítemes | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de                           |  | Correlación múltiple al cuadrado | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--------|--|---------------------------------------|--|----------------------------------|---|
|        |  | escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida |                                  |   |
| i1_a   | 64,7895  | 412,716                               | ,726                                     | ,793                             | ,854  |
| i2_a   | 64,1579  | 435,444                               | ,529                                     | ,652                             | ,861  |
| i3_a   | 65,2544  | 417,377                               | ,634                                     | ,686                             | ,856  |
| i6_a   | 62,6667  | 435,392                               | ,526                                     | ,778                             | ,861  |
| i8_a   | 63,0175  | 442,796                               | ,372                                     | ,71e78                           | ,865  |
| i13_a  | 65,2719  | 430,908                               | ,408                                     | ,523                             | ,864  |
| i14_a  | 63,9825  | 470,424                               | -,043                                    | ,640                             | ,878  |
| i16_a  | 64,5877  | 419,183                               | ,614                                     | ,707                             | ,857  |
| i20_a  | 66,0000  | 422,425                               | ,569                                     | ,655                             | ,859  |
| i5_d   | 64,0614  | 422,235                               | ,444                                     | ,588                             | ,863  |
| i10_d  | 63,0614  | 445,970                               | ,292                                     | ,570                             | ,867  |
| i11_d  | 65,7456  | 413,873                               | ,645                                     | ,701                             | ,856  |
| i15_d  | 63,5877  | 447,448                               | ,250                                     | ,348                             | ,869  |
| i22_d  | 65,5877  | 426,421                               | ,466                                     | ,685                             | ,862  |

|       |         |         |      |      |      |
|-------|---------|---------|------|------|------|
| i4_r  | 62,9561 | 443,741 | ,350 | ,628 | ,866 |
| i7_r  | 66,0526 | 423,590 | ,530 | ,695 | ,860 |
| i9_r  | 65,1667 | 456,317 | ,094 | ,464 | ,876 |
| i12_r | 65,0088 | 406,982 | ,650 | ,690 | ,855 |
| i17_r | 63,0614 | 454,324 | ,200 | ,676 | ,870 |
| i18_r | 65,4912 | 429,385 | ,491 | ,561 | ,861 |
| i19_r | 65,4211 | 413,025 | ,636 | ,655 | ,856 |
| i21_r | 64,9649 | 421,061 | ,545 | ,631 | ,859 |

### **Ficha Técnica**

Título: Escala de Bienestar Psicológico (1998)

Autor: José Sánchez Canovas

País de origen: Madrid , España.

Objetivo: Establecer escalas sobre bienestar psicológico.

Estructura del cuestionario: consta de 65 ítems, con valoraciones que van desde 1 a 5, diferenciándose 4 subescalas: bienestar psicológico, subjetivo, material - laboral y relaciones con la pareja.

Dimensiones: Bienestar psicológico, subjetivo, material laboral y relaciones con la pareja.

Confiabilidad: La revisión de la confiabilidad utilizó el método de la consistencia interna Alpha de Cronbach se encuentra que la escala de bienestar psicológico presenta confiabilidad al registrar coeficientes igual y mayores de 0.738 valores que representan el bajo error de medición de la escala por lo que se afirma que el mencionado instrumento es confiable.

*Tabla 4*

*Coefficientes de confiabilidad Alpha de Cronbach de la Escala de Bienestar Psicológico*

|                     | Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|---------------------|------------------|---|----------------|
| Bienestar subjetivo | ,876             | ,944  | 30             |
| Bienestar Material  | ,738             | ,917  | 10             |
| Bienestar Laboral   | ,844             | ,849  | 10             |
| Bienestar de Pareja | ,865             | ,870  | 15             |
| Test Total          | ,937             | ,968  | 65             |

Validez:- La demostración que la escala cumplió con su propósito fue utilizando el método de constructo en dos procedimientos el primero correlacionado cada escala con cada una de las otras y con el test total para verificar si es parte del todo y por ende si miden el mismo fenómeno, como se puede ver en la siguiente tabla los coeficientes de correlación son mayores de 0.21 inter escalas y con el test total igual y mayores de 0.80 que nos dice que cada escala es parte de la escala total y mantienen su independencia como componentes o sub escalas.

*Tabla 5*

*Matriz de coeficientes de correlación inter escala y escala test total*

|                     | Bienestar Subjetivo | Bienestar Material | Bienestar Laboral | Bienestar Pareja | de Escala Total |
|---------------------|---------------------|--------------------|-------------------|------------------|-----------------|
| Bienestar Subjetivo | 1                   |                    |                   |                  |                 |
| Bienestar Material  | 0,66                | 1                  |                   |                  |                 |
| Bienestar Laboral   | 0,73                | 0,62               | 1                 |                  |                 |
| Bienestar de Pareja | 0,62                | 0,59               | 0,65              | 1                |                 |
| Escala Total        | 0,93                | 0,84               | 0,83              | 0,80             | 1               |

El segundo procedimiento consistió en revisar los coeficientes de confiabilidad inter ítemes y con la escala total, en este caso el sustento radicó en la potencia de la discriminación de cada ítem, y se confirmó con el valor Alpha de Cronbach si se elimina el ítem, si los coeficientes no son menores de 0.60 se estimó como ítemes de discriminación apropiada con el criterio que mide, por tanto se consideró que el instrumento de medición es válido, estos resultados se puede ver en la tabla que a continuación se reproduce a partir de los datos registrados en el estudio:

*Tabla 6*

*Validez de constructo de la escala de bienestar psicológico*

|     | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|--|---|
| i1  | 198,8598                                       | 1626,480  | ,352                                     | ,937  |
| i2  | 198,4393                                       | 1616,286  | ,565                                     | ,936  |
| i3  | 198,3832                                       | 1617,371  | ,655                                     | ,936  |
| i4  | 198,9533                                       | 1602,668  | ,615                                     | ,935  |
| i5  | 198,4019                                       | 1618,469  | ,517                                     | ,936  |
| i6  | 198,4860                                       | 1615,082  | ,575                                     | ,936  |
| i7  | 198,6542                                       | 1605,360  | ,596                                     | ,936  |
| i8  | 199,1963                                       | 1594,084  | ,690                                     | ,935  |
| i9  | 198,9907                                       | 1601,028  | ,594                                     | ,935  |
| i10 | 199,1215                                       | 1604,561  | ,599                                     | ,936  |
| i11 | 198,5234                                       | 1613,176  | ,663                                     | ,936  |
| i12 | 197,9907                                       | 1637,877  | ,524                                     | ,937  |
| i13 | 198,2710                                       | 1630,350  | ,486                                     | ,936  |
| i14 | 198,7196                                       | 1605,543  | ,634                                     | ,935  |
| i15 | 198,4393                                       | 1616,098  | ,629                                     | ,936  |
| i16 | 198,5981                                       | 1614,846  | ,552                                     | ,936  |
| i17 | 198,7664                                       | 1596,596  | ,749                                     | ,935  |
| i18 | 198,0748                                       | 1632,108  | ,464                                     | ,936  |
| i19 | 198,1869                                       | 1625,304  | ,536                                     | ,936  |
| i20 | 197,8411                                       | 1648,305  | ,399                                     | ,937  |
| i21 | 198,7664                                       | 1602,671  | ,648                                     | ,935  |
| i22 | 197,8879                                       | 1644,195  | ,451                                     | ,937  |
| i23 | 198,2710                                       | 1625,652  | ,563                                     | ,936  |
| i24 | 198,1776                                       | 1561,242  | ,261                                     | ,943  |
| i25 | 198,2243                                       | 1627,761  | ,520                                     | ,936  |

|       |          |          |      |      |
|-------|----------|----------|------|------|
| i26   | 197,9439 | 1564,374 | ,252 | ,943 |
| i27   | 198,3084 | 1617,008 | ,644 | ,936 |
| i28   | 198,4019 | 1620,412 | ,577 | ,936 |
| i29   | 198,6262 | 1614,142 | ,630 | ,936 |
| i30   | 198,1589 | 1628,588 | ,581 | ,936 |
| i1_m  | 198,1402 | 1515,839 | ,299 | ,948 |
| i2_m  | 198,6449 | 1602,552 | ,679 | ,935 |
| i3_m  | 198,5327 | 1612,232 | ,663 | ,936 |
| i4_m  | 198,4673 | 1602,100 | ,663 | ,935 |
| i5_m  | 198,4953 | 1604,422 | ,714 | ,935 |
| i6_m  | 198,8692 | 1587,436 | ,766 | ,935 |
| i7_m  | 198,8692 | 1596,153 | ,654 | ,935 |
| i8_m  | 198,2897 | 1564,151 | ,360 | ,939 |
| i9_m  | 198,7850 | 1593,868 | ,738 | ,935 |
| i10_m | 199,0000 | 1589,396 | ,737 | ,935 |
| i1_L  | 199,2523 | 1606,756 | ,617 | ,936 |
| i2_L  | 199,0561 | 1604,016 | ,650 | ,935 |
| i3_L  | 198,8692 | 1620,926 | ,476 | ,936 |
| i4_L  | 198,8692 | 1618,002 | ,568 | ,936 |
| i5_L  | 199,0280 | 1639,197 | ,230 | ,937 |
| i6_L  | 198,8224 | 1618,223 | ,559 | ,936 |
| i7_L  | 198,5981 | 1622,828 | ,477 | ,936 |
| i8_L  | 199,8692 | 1601,530 | ,594 | ,936 |
| i9_L  | 198,7477 | 1609,926 | ,594 | ,936 |
| i10_L | 198,8692 | 1610,643 | ,592 | ,936 |
| i1_P  | 198,1215 | 1636,070 | ,480 | ,937 |
| i2_P  | 198,1215 | 1640,032 | ,347 | ,937 |
| i3_P  | 198,2523 | 1631,417 | ,485 | ,936 |
| i4_P  | 198,4299 | 1629,493 | ,420 | ,936 |
| i5_P  | 199,6729 | 1598,901 | ,622 | ,935 |
| i6_P  | 199,7383 | 1602,912 | ,577 | ,936 |
| i7_P  | 199,3738 | 1617,783 | ,436 | ,936 |
| i8_P  | 198,3458 | 1630,643 | ,419 | ,936 |
| i9_P  | 198,0935 | 1638,746 | ,353 | ,937 |
| i10_P | 199,8505 | 1604,072 | ,559 | ,936 |
| i11_P | 199,6636 | 1618,074 | ,414 | ,936 |
| i12_p | 199,9907 | 1596,500 | ,663 | ,935 |
| i13_P | 198,4673 | 1623,138 | ,512 | ,936 |
| i14_P | 198,4953 | 1620,535 | ,516 | ,936 |
| i15_p | 198,0935 | 1644,369 | ,287 | ,937 |

### **3.4. RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se procedió de la forma siguiente: se solicitó la aprobación a la gerencia de Recursos Humanos para la aplicación del cuestionario. Luego se coordinó horarios para la recolección de datos en las sucursales citadas por la muestra.

El entrevistador antes de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos sensibilizó a los examinados para que sus respuestas cumplan con el objetivo de apoyar a una investigación científica académica de lo cual, serán anónimas.

# CAPITULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presentaron los resultados y se analizaron para tal efecto los datos se consignaron en una data que permitió efectuar el cálculo de la normalidad estadística, utilizando el procedimiento de Kolmogorov - Smirnov para decidir el uso del estadísticos pertinente para el análisis de datos, luego se presentaron los resultados siguiendo estrictamente el orden de las hipótesis que se pretenden demostrar:

## **4.1.- RESULTADOS**

### **ANÁLISIS DE NORMALIDAD ESTADÍSTICA DE LOS DATOS**

Con los datos obtenidos del inventario de burnout, se procedió a verificar si estos mantienen distribución estadística conforme al modelo estocástico de la normalidad, para tal fin se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, es conveniente recordar que la autora utilizó una escala de dirección inversa en el factor realización, respecto a los factores agotamiento emocional y despersonalización, por ese motivo incluimos una escala de valores invertidos con la única intención de darle la misma dirección interpretativa a los resultados.

Efectuando los cálculos correspondientes se encontraron valores estadísticos de la prueba, cuyas significaciones asintóticas son menores de 0.05 por tanto los datos registrados son discrepantes con el modelo normal, es decir no se distribuyen de conformidad con el modelo estocástico de la normal estadística tal como suele ver en la siguiente tabla, por tal razón el estadístico de análisis inferencial corresponde a los modelos no paramétricos.

*Tabla 7*

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para los datos de estrés laboral*

|                                    |                     | Agotamiento       | Despersonalización | Realización       | Realización<br>INV |
|------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| N                                  |                     | 115               | 115                | 115               | 115                |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup> | Media               | 3,1874            | 3,2017             | 3,7928            | 2,2072             |
|                                    | Desviación estándar | 1,15773           | 1,37891            | 1,54301           | 1,54301            |
| Máximas diferencias extremas       | Absoluta            | ,091              | ,125               | ,096              | ,096               |
|                                    | Positivo            | ,087              | ,115               | ,072              | ,096               |
|                                    | Negativo            | -,091             | -,125              | -,096             | -,072              |
| Estadístico de prueba              |                     | ,091              | ,125               | ,096              | ,096               |
| Sig. asintótica (bilateral)        |                     | ,020 <sup>c</sup> | ,000 <sup>c</sup>  | ,011 <sup>c</sup> | ,011 <sup>c</sup>  |

a. La distribución de prueba es normal

b. Se calcula a partir de datos

c. Corrección de significación de Lilliefors

Análisis similar se realizó con los datos de la escala de bienestar psicológico, y con excepción de la subescalas bienestar subjetivo en las demás escalas se ha registrado significaciones asintóticas menores de 0.05 que nos dice que estas subescalas tampoco hay distribución normal estadística, por tanto la conclusión consiste en usar estadísticos no paramétricos en los análisis de inferencia.

*Tabla 8*

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para los datos de Percepción del Bienestar Psicológico*

|                                    |                     | Bienestar<br>subjetivo | Bienestar<br>Material | Bienestar<br>Laboral | Bienestar de<br>Pareja | Bienestar<br>General |
|------------------------------------|---------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|------------------------|----------------------|
| N                                  |                     | 115                    | 115                   | 115                  | 115                    | 115                  |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup> | Media               | 3,3058                 | 3,1113                | 2,5052               | 2,9136                 | 3,0622               |
|                                    | Desviación estándar | ,62887                 | 1,13151               | ,58995               | ,58333                 | ,59752               |
| Máximas diferencias extremas       | Absoluta            | ,073                   | ,103                  | ,102                 | ,202                   | ,130                 |
|                                    | Positivo            | ,068                   | ,103                  | ,102                 | ,202                   | ,130                 |
|                                    | Negativo            | -,073                  | -,052                 | -,094                | -,094                  | -,085                |
| Estadístico de prueba              |                     | ,073                   | ,103                  | ,102                 | ,202                   | ,130                 |
| Sig. asintótica (bilateral)        |                     | ,194 <sup>c</sup>      | ,004 <sup>c</sup>     | ,005 <sup>c</sup>    | ,000 <sup>c</sup>      | ,000 <sup>c</sup>    |

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

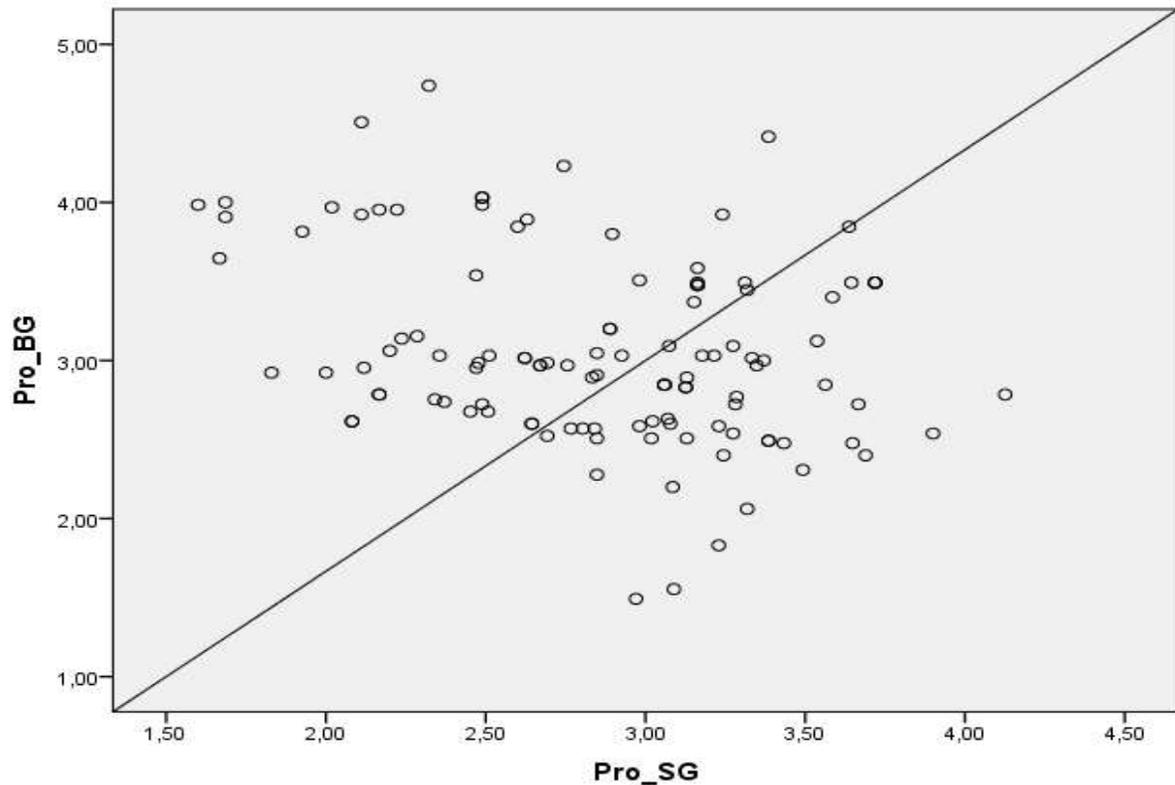
c. Corrección de significación de Lilliefors.

## **RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DEL BURNOUT Y EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN LOS COLABORADORES OPERATIVOS DE SERVICIOS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA ESTATAL**

Se utilizó el coeficiente RHO de Spearman utilizando los siguientes datos, para el estrés corresponde al puntaje que resulta de la suma de los factores agotamiento emocional, más despersonalización más los valores invertidos del factor realización personal, que nos ofrece un total que como corresponden a indicadores de estrés son adicionales.

Para el bienestar psicológico se utilizó la suma total que proviene de las escalas de bienestar subjetivo, normativo, laboral y de pareja cuyo total es la expresión del bienestar psicológico general.

Luego de correlacionar ambos totales se registró un Coeficiente Rho de Spearman igual a  $-0.2991$  que resulta muy significativo aun para el  $0.004$  de margen de error, y nos dice que cuando aumenta el estrés disminuye el Bienestar Psicológico, tal como se puede ver en la siguiente figura:



*Figura 1*

*Dispersión de datos del estrés laboral y el bienestar psicológico*

## **RELACION ENTRE EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y EL BIENESTAR PSICOLOGICO EN LOS COLABORADORES OPERATIVOS DE SERVICIOS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA ESTATAL**

El agotamiento emocional y las escalas del bienestar psicológico, mantienen correlación muy significativa y con dirección inversa negativa esto es que cuando aumenta el agotamiento emocional disminuye el bienestar psicológico, resultando más afectado el bienestar laboral con un coeficiente de -0.552, tal como se puede ver en la siguiente tabla:

*Tabla 9*

*Coefficientes de Correlación Rho de Spearman del agotamiento emocional del estrés y las escalas del bienestar psicológico*

|                       |                                     | Bienestar<br>Subjetivo | Bienestar<br>Material | Bienestar<br>Laboral | Bienestar de<br>Pareja | Bienestar<br>General |
|-----------------------|-------------------------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|------------------------|----------------------|
| Agotamiento Emocional | de<br>Coeficiente<br>de correlación | -,445**                | -,405**               | -,552**              | -,361**                | -,488**              |
|                       | Sig.(bilateral)                     | ,000                   | ,000                  | ,000                 | ,000                   | ,000                 |
|                       | N                                   | 115                    | 115                   | 115                  | 115                    | 115                  |

### **RELACION ENTRE LA DESPERSONALIZACION Y EL BIENESTAR PSICOLOGICO EN LOS COLABORADORES OPERATIVOS DE SERVICIOS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA ESTATAL**

El estado de distanciamiento como reacción protectora ante el estrés presente coeficientes de correlación muy significativos y con dirección negativa, de modo que cuando aumenta el sentimiento de despersonalización disminuye la percepción del bienestar psicológico resultando el bienestar laboral el más afectado, al registrar un coeficiente de -0,502, como se puede ver en la tabla que a continuación se presenta:

*Tabla 10*

*Coefficientes de Correlación Rho de Spearman de la dimensión despersonalización del estrés y las escalas del bienestar psicológico*

|                    |                                     | Bienestar<br>Subjetivo | Bienestar<br>Material | Bienestar<br>Laboral | Bienestar de<br>Pareja | Bienestar<br>General |
|--------------------|-------------------------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|------------------------|----------------------|
| Despersonalización | de<br>Coeficiente<br>de correlación | -,407**                | -,390**               | -,502**              | -,357**                | -,478**              |
|                    | Sig.(bilateral)                     | ,000                   | ,000                  | ,000                 | ,000                   | ,000                 |
|                    | N                                   | 115                    | 115                   | 115                  | 115                    | 115                  |

## RELACION ENTRE LA REALIZACION PERSONAL Y EL BIENESTAR PSICOLOGICO EN LOS COLABORADORES OPERATIVOS DE SERVICIOS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA ESTATAL

El sentimiento de realización personal en la medida que disminuye se incrementa la percepción de bajo bienestar, también como en los dos casos previos, la escala más afectada es la de bienestar laboral con un coeficiente de -0.596 como se puede ver en la siguiente tabla:

*Tabla 11*

*Coefficientes de Correlación Rho de Spearman de la dimensión realización personal del estrés y las escalas del bienestar psicológico*

|             |                             | Bienestar Subjetivo | Bienestar Material | Bienestar Laboral | Bienestar Pareja | Bienestar de Bienestar General |
|-------------|-----------------------------|---------------------|--------------------|-------------------|------------------|--------------------------------|
| Realización | Coefficiente de correlación | -,411**             | -,457**            | -,596**           | -,323**          | -,484**                        |
|             | Sig.(bilateral)             | ,000                | ,000               | ,000              | ,000             | ,000                           |
|             | N                           | 115                 | 115                | 115               | 115              | 115                            |

## 4.2 ANÁLISIS COMPLEMENTARIO

Es conveniente analizar los datos según algunas variables demográficas de modo que pueda conocer si el síndrome de burnout y el bienestar psicológico son susceptibles de cambios significativos según el género, la edad, condición laboral y el tiempo de servicios

### SÍNDROME DE BURNOUT SEGÚN VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Según Maslach el síndrome de burnout contiene tres dimensiones el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, el análisis de contrastación se realizó teniendo en cuenta estas dimensiones.

### a.- Síndrome de burnout según el sexo

Este análisis se realizó para descartar si el síndrome de Burnout depende del género, para lo cual los datos obtenidos han sido contrastados utilizando la U de Mann Whitney, en cada una de las dimensiones y encontrando que en la dimensión agotamiento emocional ambos grupos se encuentran en el grado tres que corresponde a la categoría estrés promedio, resultado similar se ha registrado en la dimensión despersonalización, mientras que en la dimensión realización personal se encuentran en el grado cuatro que corresponde a la categoría alta realización personal, resultados que se puede ver en la siguiente tabla:

*Tabla 12*

*Rango promedio, medias aritméticas y de dispersión de las dimensiones del síndrome de burnout según el género.*

| Dimensión             | Género    | N   | Rango Promedio | Suma de rangos | Media  | Desviación Estándar |
|-----------------------|-----------|-----|----------------|----------------|--------|---------------------|
| Agotamiento Emocional | Masculino | 64  | 51,76          | 3312,50        | 3,0104 | 1,11774             |
|                       | Femenino  | 51  | 65,83          | 3357,50        | 3,4096 | 1,17956             |
|                       | Total     | 115 |                |                |        |                     |
| Despersonalización    | Masculino | 64  | 56,77          | 3633,50        | 3,1969 | 1,51416             |
|                       | Femenino  | 51  | 59,54          | 3036,50        | 3,2078 | 1,20264             |
|                       | Total     | 115 |                |                |        |                     |
| Realización Pers.     | Masculino | 64  | 56,79          | 3634,50        | 3,7344 | 1,49801             |
|                       | Femenino  | 51  | 59,52          | 3035,50        | 3,8660 | 1,60970             |
|                       | Total     | 115 |                |                |        |                     |
| Realización Pers. INV | Masculino | 64  | 59,21          | 3789,50        | 2,2656 | 1,49801             |
|                       | Femenino  | 51  | 56,48          | 2880,50        | 2,1340 | 1,60970             |
|                       | Total     | 115 |                |                |        |                     |

El resultado de la contrastación nos reveló que el género solo plantea diferencias significativas en la dimensión agotamiento emocional siendo mayor en las mujeres que en los varones, en las dimensiones despersonalización, y realización personal el género no plantea diferencias.

Tabla 13

Contraste de las dimensiones del síndrome de burnout según el género

|                             | Agotamiento Emocional | Despersonalización | Realización Personal | Realización P_RINV |
|-----------------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|--------------------|
| U de Mann-Whitney           | 1232,500              | 1553,500           | 1554,500             | 1554,500           |
| Z                           | -2,252                | -,443              | -,437                | -,437              |
| Sig. asintótica (bilateral) | ,024                  | ,657               | ,662                 | ,662               |

### b.- Síndrome de burnout según la edad

La edad cronológica es una variable influyente en las dimensiones agotamiento emocional y realización personal, en ambas se encuentra que al aumentar la edad cronológica tiende a disminuir el agotamiento emocional y el sentimiento de carencia de realización personal, al correlacionar con las puntuaciones invertidas, en esta dimensión, tal como se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 14

Coeficiente Rho de correlación de Spearman de la edad y las dimensiones del síndrome de burnout

| Edad | Coeficiente de correlación | Agotamiento emocional | Despersonalización | Realización Personal |
|------|----------------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|
|      |                            | -,328**               | -,173              | -,236*               |
|      | Sig. (bilateral)           | ,000                  | ,064               | ,011                 |
|      | N                          | 115                   | 115                | 115                  |

### c. Síndrome de burnout según condición laboral

Los valores promedios y la contrastación por rangos efectuado con los datos del síndrome de burnout según la condición laboral no difieren significativamente y se localizan alrededor del grado tres que indica un estado de estrés controlado, sobre

todo si tenemos en cuenta la dimensión realización personal en la que se ubican en la categoría positiva tal como se puede ver en las siguientes tablas:

*Tabla 15*

*Rango promedio, medias aritméticas y de dispersión de las dimensiones del síndrome de burnout según la condición laboral.*

|                       | Condición Laboral |     | Rango    |        | Desviación Estándar |
|-----------------------|-------------------|-----|----------|--------|---------------------|
|                       |                   | N   | promedio | Media  |                     |
| Agotamiento Emocional | Nombrado          | 86  | 56,44    | 3,1408 | 1,12196             |
|                       | Contratado        | 7   | 67,14    | 3,5556 | 1,18634             |
|                       | Medio Tiempo      | 16  | 49,97    | 2,8472 | 1,22113             |
|                       | SNP               | 6   | 91,08    | 4,3333 | ,90813              |
|                       | Total             | 115 |          | 3,1874 | 1,15773             |
| Despersonalización.   | Nombrado          | 86  | 58,65    | 3,2186 | 1,42635             |
|                       | Contratado        | 7   | 53,79    | 3,1143 | 1,24824             |
|                       | Medio Tiempo      | 16  | 55,06    | 3,1000 | 1,47874             |
|                       | SNP               | 6   | 61,50    | 3,3333 | ,51640              |
|                       | Total             | 115 |          | 3,2017 | 1,37891             |
| Realización. Personal | Nombrado          | 86  | 58,09    | 3,7868 | 1,56152             |
|                       | Contratado        | 7   | 37,57    | 2,7857 | 1,61221             |
|                       | Medio Tiempo      | 16  | 57,81    | 3,8333 | 1,29099             |
|                       | SNP               | 6   | 81,00    | 4,9444 | 1,30242             |
|                       | Total             | 115 |          | 3,7928 | 1,54301             |
| Realizac. Pesonal INV | Nombrado          | 86  | 57,91    | 2,2132 | 1,56152             |
|                       | Contratado        | 7   | 78,43    | 3,2143 | 1,61221             |
|                       | Medio Tiempo      | 16  | 58,19    | 2,1667 | 1,29099             |
|                       | SNP               | 6   | 35,00    | 1,0556 | 1,30242             |
|                       | Total             | 115 |          | 2,2072 | 1,54301             |

Los datos de contrastación efectuada con la prueba de Kruskal-Wallis, arroja valores del Chi cuadrado que producen significaciones asintóticas mayores del 0.05, que indica que las diferencias encontradas entre los diferentes grupos según su condición laboral no difieren significativamente.

Tabla 16

*De Kruskal Wallis contrastación de las dimensiones de burnout según la condición laboral*

|                 | Agotamiento Emocional | Despersonalización | Realización Personal | Realización. Pers,RINV |
|-----------------|-----------------------|--------------------|----------------------|------------------------|
| Chi-cuadrado    | 7,568                 | ,337               | 5,503                | 5,503                  |
| gl              | 3                     | 3                  | 3                    | 3                      |
| Sig. asintótica | ,056                  | ,953               | ,138                 | ,138                   |

**d. Síndrome de burnout según el tiempo de servicio**

El tiempo de servicio o antigüedad solo incidió significativamente en la dimensión agotamiento emocional siendo mayor entre los 2 a 8 años de servicio donde el promedio llega al grado cuatro que arrojó la presencia de estrés, en las dimensión despersonalización se encuentra en la categoría promedio y en la dimensión realización personal, se encontraron saludables, como se puede ver en la siguiente tabla

Tabla 17

*Rango promedio, medias aritméticas y de dispersión de las dimensiones del síndrome de Burnout según el tiempo de servicio.*

| Antigüedad             | Años    | N   | Rango promedio | Media  | Desviación Estándar |
|------------------------|---------|-----|----------------|--------|---------------------|
| Agotamiento Emocional. | 1       | 23  | 44,96          | 2,7488 | 1,11425             |
|                        | 2 a 8   | 27  | 76,93          | 3,8765 | 1,00489             |
|                        | 9 a 15  | 42  | 57,83          | 3,0952 | 1,18420             |
|                        | 16 a 25 | 7   | 48,79          | 3,1111 | ,93404              |
|                        | 26 a 35 | 16  | 49,28          | 2,9306 | 1,08932             |
|                        | Total   | 115 |                | 3,1874 | 1,15773             |
| Desperso. nalización   | 1       | 23  | 54,87          | 3,1217 | 1,61328             |
|                        | 2 a 8   | 27  | 65,00          | 3,4963 | 1,33402             |
|                        | 9 a 15  | 42  | 62,11          | 3,2476 | 1,35201             |
|                        | 16 a 25 | 7   | 40,86          | 2,6286 | ,93401              |
|                        | 26 a 35 | 16  | 47,41          | 2,9500 | 1,34561             |
|                        | Total   | 115 |                | 3,2017 | 1,37891             |
| R. Personal INV        | 1       | 23  | 61,13          | 2,3478 | 1,39164             |
|                        | 2 a 8   | 27  | 54,63          | 2,0123 | 1,44554             |
|                        | 9 a 15  | 42  | 52,51          | 2,0198 | 1,69616             |
|                        | 16 a 25 | 7   | 67,29          | 2,5476 | 1,24616             |
|                        | 26 a 35 | 16  | 69,53          | 2,6771 | 1,63126             |
|                        | Total   | 115 |                | 2,2072 | 1,54301             |

Tabla 18

De Kruskal- Wallis contrastación de las dimensiones de Burnout según el tiempo de servicio.

|                 | Agotamiento emocional | Despersonalización | Realización Personal | Realización- Personal<br>INV |
|-----------------|-----------------------|--------------------|----------------------|------------------------------|
| Chi-cuadrado    | 13,882                | 5,535              | 4,088                | 4,088                        |
| gl              | 4                     | 4                  | 4                    | 4                            |
| Sig. asintótica | ,008                  | ,237               | ,394                 | ,394                         |

## BIENESTAR PSICOLÓGICO SEGÚN VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Análisis similar se ha realizado para el bienestar psicológico, con el propósito de localizar variables demográficas que pueden incidir significativamente, para ello, se describieron y constataron los datos obtenidos encada una de las sub-escala y la escala total que a continuación se presenta:

### a. Bienestar psicológico según el sexo

El género no plantea diferencias significativas en ninguna de las sub-escalas ni en la escala total, los rangos y los valores promedios se ubican en la categoría tres que correspondió según percepción de bienestar promedio, este resultado en términos afectivos no es muy conveniente porque al ubicarse en el punto medio implica que tienen casi en la misma proporcionalidad percepciones positivas y negativas, tal como se puede ver en la siguiente tabla:

*Tabla 19*

*Rango promedio, medias aritméticas y de dispersión de las escalas de bienestar psicológico según el género.*

|              | Género    | N   | Rango promedio | Suma de rangos | Media  | Desviación Estándar |
|--------------|-----------|-----|----------------|----------------|--------|---------------------|
| B.Subjetivo  | Masculino | 64  | 60,00          | 3840,00        | 3,3302 | ,56433              |
|              | Femenino  | 51  | 55,49          | 2830,00        | 3,2752 | ,70619              |
|              | Total     | 115 |                |                |        |                     |
| B. Material  | Masculino | 64  | 57,74          | 3695,50        | 3,1031 | 1,27926             |
|              | Femenino  | 51  | 58,32          | 2974,50        | 3,1216 | ,92570              |
|              | Total     | 115 |                |                |        |                     |
| B. Laboral   | Masculino | 64  | 60,37          | 3863,50        | 2,5344 | ,58370              |
|              | Femenino  | 51  | 55,03          | 2806,50        | 2,4686 | ,60149              |
|              | Total     | 115 |                |                |        |                     |
| B. de Pareja | Masculino | 64  | 56,38          | 3608,00        | 2,8740 | ,54899              |
|              | Femenino  | 51  | 60,04          | 3062,00        | 2,9634 | ,62572              |
|              | Total     | 115 |                |                |        |                     |
| B. General   | Masculino | 64  | 58,05          | 3715,50        | 3,0675 | ,59020              |
|              | Femenino  | 51  | 57,93          | 2954,50        | 3,0555 | ,61241              |
|              | Total     | 115 |                |                |        |                     |

La contrastación de los rangos arrojó los valores Z mayores de 0.05, por tanto, se afirmó que las mujeres y varones no difieren en su percepción de bienestar psicológico y que en ambos casos se ubican en la categoría promedio.

*Tabla 20*

*Contraste de las escalas de bienestar psicológico, con la prueba U de Mann Whitney según el género*

|                             | Bienestar Subjetivo | Bienestar Material | Bienestar. Laboral | Bienestar de Pareja | Bienestar General |
|-----------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|---------------------|-------------------|
| U de Mann-Whitney           | 1504,000            | 1615,500           | 1480,500           | 1528,000            | 1628,500          |
| Z                           | -,721               | -,093              | -,855              | -,587               | -,020             |
| Sig. asintótica (bilateral) | ,471                | ,926               | ,393               | ,557                | ,984              |

### **b. Bienestar psicológico según la edad**

Para este análisis se correlacionó las puntuaciones de las escalas de bienestar psicológico con la edad y se encontró coeficientes significativos y con dirección positiva, que nos indicó que al aumentar la edad aumenta la percepción del bienestar psicológico tal como se puede ver en la siguiente tabla:

*Tabla 21*

*Coeficiente Rho de correlación de Spearman de la edad y las escalas de bienestar psicológico*

|      |                               | Bienestar<br>subjetivo | Bienestar<br>Material | Bienestar<br>Laboral | Bienestar<br>pareja | de Bienestar<br>General |
|------|-------------------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|---------------------|-------------------------|
| Edad | Coeficiente de<br>correlación | ,301**                 | ,309**                | ,389**               | ,208*               | ,323**                  |
|      | Sig. (bilateral)              | ,001                   | ,001                  | ,000                 | ,025                | ,000                    |
|      | N                             | 115                    | 115                   | 115                  | 115                 | 115                     |

### **c. Bienestar psicológico según condición laboral**

La condición laboral solo planteó diferencias significativas en la escala de bienestar material siendo los nombrados quienes experimentan mayor bienestar material, los que perciben menor bienestar psicológico son los SNP, en la escala de bienestar subjetivo no hay diferencias pero los promedios se ubican en el grado tres, ambivalencia, en la escala de bienestar laboral los promedios ubican a los examinados en el grado dos que significa bajo bienestar en el trabajo, en relación a la pareja se ubican también alrededor del grado tres que indica ambivalencia, en suma la percepción del bienestar psicológico se encuentra en el valor promedio que no es positivo por la carga de malestar que arrastran.

Tabla 22

*Rango promedio, medias aritméticas y de dispersión de las escalas de bienestar psicológico según la condición laboral.*

|                     | Condición Laboral | N   | Rango promedio | Media  | Desviación Estándar |
|---------------------|-------------------|-----|----------------|--------|---------------------|
| Bienestar subjetivo | Nombrado          | 86  | 60,26          | 3,3345 | ,53990              |
|                     | Contratado        | 7   | 49,21          | 3,0476 | ,72772              |
|                     | Medio Tiempo      | 16  | 53,56          | 3,2542 | ,88802              |
|                     | SNP               | 6   | 47,75          | 3,3333 | ,97137              |
|                     | Total             | 115 |                | 3,3058 | ,62887              |
| Bienestar material  | Nombrado          | 86  | 63,26          | 3,2256 | ,91229              |
|                     | Contratado        | 7   | 48,86          | 2,7571 | ,99307              |
|                     | Medio Tiempo      | 16  | 44,59          | 2,9875 | 1,96702             |
|                     | SNP               | 6   | 29,08          | 2,2167 | ,91742              |
|                     | Total             | 115 |                | 3,1113 | 1,13151             |
| Bienestar laboral   | Nombrado          | 86  | 59,63          | 2,5337 | ,60597              |
|                     | Contratado        | 7   | 53,14          | 2,3857 | ,62830              |
|                     | Medio Tiempo      | 16  | 53,00          | 2,4375 | ,56672              |
|                     | SNP               | 6   | 53,58          | 2,4167 | ,44460              |
|                     | Total             | 115 |                | 2,5052 | ,58995              |
| Bienestar de pareja | Nombrado          | 86  | 60,45          | 2,9349 | ,55278              |
|                     | Contratado        | 7   | 44,29          | 2,6952 | ,65417              |
|                     | Medio Tiempo      | 16  | 58,44          | 2,9958 | ,72151              |
|                     | SNP               | 6   | 37,67          | 2,6444 | ,55244              |
|                     | Total             | 115 |                | 2,9136 | ,58333              |
| Bienestar General   | Nombrado          | 86  | 61,35          | 3,1023 | ,51549              |
|                     | Contratado        | 7   | 50,07          | 2,8198 | ,69320              |
|                     | Medio Tiempo      | 16  | 51,53          | 3,0279 | ,87537              |
|                     | SNP               | 6   | 36,42          | 2,8615 | ,76516              |
|                     | Total             | 115 |                | 3,0622 | ,59752              |

La prueba de contrastación confirmó lo descrito en que solo hay diferencias significativas en el bienestar material registrando un Chi cuadrado de 9,794 que resulta menor del 0.05 de significación, en dirección favorable a los nombrados tal como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 23

*De Kruskal -Wallis contrastación de las escalas de bienestar psicológico según la condición laboral*

|                 | Bienestar Subjetivo | Bienestar Material | Bienestar Laboral | Bienestar de Pareja | Bienestar General |
|-----------------|---------------------|--------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| Chi-cuadrado    | 1,732               | 9,794              | ,823              | 3,901               | 4,385             |
| gl              | 3                   | 3                  | 3                 | 3                   | 3                 |
| Sig. asintótica | ,630                | ,020               | ,844              | ,272                | ,223              |

#### **d. Bienestar psicológico según el tiempo de servicio**

El tiempo de servicio o la antigüedad y la percepción del bienestar psicológico son independientes, esto es que un trabajador puede ser novato o veterano en la organización y el sentimiento de bienestar puede tomar cualquier direccionalidad.

Por los resultados hallados en el bienestar subjetivo se encuentran en promedio en el grado tres que corresponde a sentimientos ambivalentes, por la proporcionalidad de indicadores equivalentes a favor y en contra. En la escala de bienestar material el resultado es similar, también se localizaron en la categoría tres, con características de ambivalencia.

En la escala de bienestar laboral, los datos nos revela que hay malestar el promedio se encuentra en el grado dos, aquí la organización debe tener especial cuidado.

En la escala de bienestar de pareja se perfilan al grado tres, este resultado indicó que la organización deberá poner atención porque asociado al malestar laboral hay una vinculación de ambos sentimientos que pueden interactuar, negativamente, tal como se puede ver en la siguiente tabla:

*Tabla 24*

*Rango promedio, medias aritméticas y de dispersión de las las escalas de Bienestar Psicológico según el tiempo de servicio.*

| Antigüedad Anos     | N       | Rango promedio | Media | Desviación Estándar |      |
|---------------------|---------|----------------|-------|---------------------|------|
| Bienestar Subjetivo | 1       | 23             | 60,76 | 3,36                | 0,79 |
|                     | 2 a 8   | 27             | 54,67 | 3,24                | 0,75 |
|                     | 9 a 15  | 42             | 57,73 | 3,30                | 0,51 |
|                     | 16 a 25 | 7              | 48,57 | 3,18                | 0,47 |
|                     | 26 a 35 | 16             | 64,50 | 3,39                | 0,55 |
|                     | Total   | 115            |       | 3,31                | 0,63 |
| Bienestar Material  | 1       | 23             | 53,63 | 3,14                | 1,67 |
|                     | 2 a 8   | 27             | 53,48 | 2,90                | 0,94 |
|                     | 9 a 15  | 42             | 63,11 | 3,27                | 0,94 |
|                     | 16 a 25 | 7              | 59,07 | 3,06                | 1,13 |
|                     | 26 a 35 | 16             | 58,03 | 3,03                | 1,01 |
|                     | Total   | 115            |       | 3,11                | 1,13 |
| Bienestar Laboral   | 1       | 23             | 61,65 | 2,56                | 0,51 |
|                     | 2 a 8   | 27             | 48,98 | 2,36                | 0,64 |
|                     | 9 a 15  | 42             | 54,62 | 2,46                | 0,64 |
|                     | 16 a 25 | 7              | 63,57 | 2,57                | 0,45 |
|                     | 26 a 35 | 16             | 74,41 | 2,77                | 0,51 |
|                     | Total   | 115            |       | 2,51                | 0,59 |
| Bienestar de pareja | 1       | 23             | 61,54 | 3,00                | 0,65 |
|                     | 2 a 8   | 27             | 50,13 | 2,77                | 0,63 |
|                     | 9 a 15  | 42             | 59,73 | 2,95                | 0,54 |
|                     | 16 a 25 | 7              | 53,36 | 2,84                | 0,49 |
|                     | 26 a 35 | 16             | 63,69 | 2,97                | 0,59 |
|                     | Total   | 115            |       | 2,91                | 0,58 |
| Bienestar General   | 1       | 23             | 59,61 | 3,12                | 0,76 |
|                     | 2 a 8   | 27             | 51,65 | 2,94                | 0,64 |
|                     | 9 a 15  | 42             | 58,61 | 3,09                | 0,52 |
|                     | 16 a 25 | 7              | 55,93 | 2,99                | 0,49 |
|                     | 26 a 35 | 16             | 65,72 | 3,14                | 0,52 |
|                     | Total   | 115            |       | 3,06                | 0,60 |

Los datos de la contrastación confirmó la ausencia de diferencias significativas según la antigüedad.

*Tabla N° 25*

*De Kruskal- Wallis contrastación de las escalas de bienestar psicológico según el tiempo de servicio*

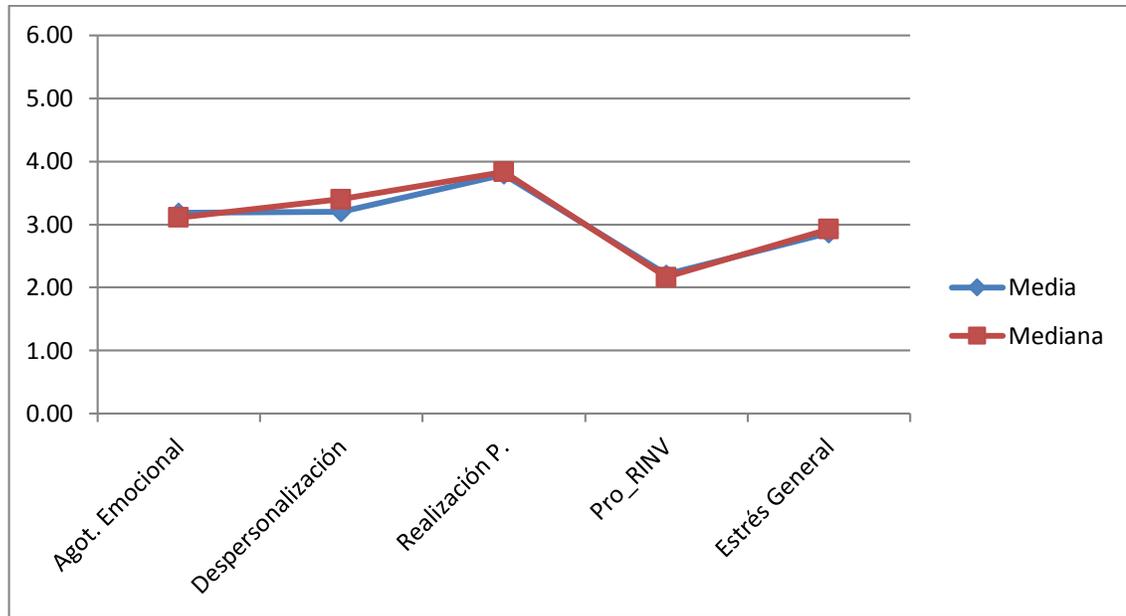
|                 | Bienestar Subjetivo | Bienestar Material | Bienestar Laboral | Bienestar de Pareja | Bienestar General |
|-----------------|---------------------|--------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| Chi-cuadrado    | 1,600               | 1,890              | 6,779             | 2,489               | 1,933             |
| gl              | 4                   | 4                  | 4                 | 4                   | 4                 |
| Sig. asintótica | ,809                | ,756               | ,148              | ,647                | ,748              |

Para concluir es conveniente conocer a la muestra del estudio a través de los estadísticos descriptivos en las variables estudiadas y el perfil que describen teniendo en cuenta la media como el punto medio de los valores y la mediana como el puntaje que divide al grupo en dos mitades.

*Tabla 26*

*Estadísticos descriptivos del síndrome de burnout en la muestra estudiada*

|              | <i>Agot. Emocional</i> | <i>Despersonalización</i> | <i>Realización Personal.</i> | <i>Realización. Personal_RINV</i> | <i>Estrés General</i> |
|--------------|------------------------|---------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Media        | 3,19                   | 3,20                      | 3,79                         | 2,21                              | 2,87                  |
| Error típico | 0,11                   | 0,13                      | 0,14                         | 0,14                              | 0,05                  |
| Mediana      | 3,11                   | 3,40                      | 3,83                         | 2,17                              | 2,93                  |
| Moda         | 3,11                   | 3,6                       | 1                            | 5                                 | 3,16                  |
| D.S          | 1,16                   | 1,38                      | 1,54                         | 1,54                              | 0,54                  |
| Varianza     | 1,34                   | 1,90                      | 2,38                         | 2,38                              | 0,29                  |
| Asimetría    | -0,10                  | -0,20                     | -0,39                        | 0,39                              | -0,28                 |
| Rango        | 5,11                   | 4,8                       | 6,17                         | 6,17                              | 2,53                  |
| Mínimo       | 0,33                   | 0,8                       | 0,17                         | -0,33                             | 1,6                   |
| Máximo       | 5,44                   | 5,6                       | 6,33                         | 5,83                              | 4,13                  |
| Suma         | 366,56                 | 368,2                     | 436,17                       | 253,83                            | 329,53                |
| Cuenta       | 115                    | 115                       | 115                          | 115                               | 115                   |



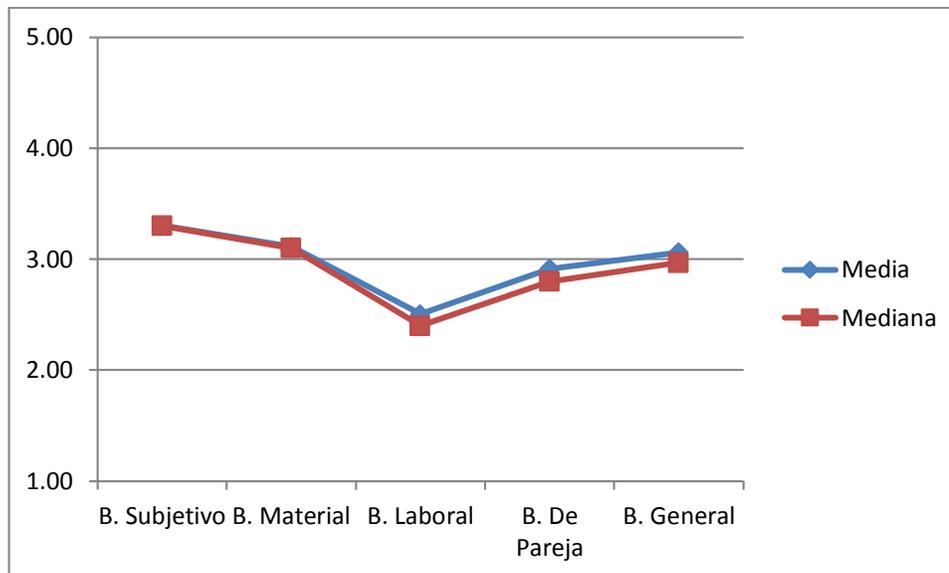
*Figura 2*

*Perfil de los promedios por dimensión y general del Inventario de Maslach*

*Tabla 27*

*Estadísticos descriptivos del bienestar psicológico en la muestra estudiada*

|              | <i>Bienestar Subjetivo</i> | <i>Bienestar Material</i> | <i>Bienestar Laboral</i> | <i>Bienestar de Pareja</i> | <i>Bienestar General</i> |
|--------------|----------------------------|---------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Media        | 3,31                       | 3,11                      | 2,51                     | 2,91                       | 3,06                     |
| Error típico | 0,06                       | 0,11                      | 0,06                     | 0,05                       | 0,06                     |
| Mediana      | 3,3                        | 3,1                       | 2,4                      | 2,8                        | 2,97                     |
| Moda         | 3,07                       | 3,8                       | 2,1                      | 2,6                        | 3,49                     |
| D.S          | 0,63                       | 1,13                      | 0,59                     | 0,58                       | 0,60                     |
| Varianza     | 0,40                       | 1,28                      | 0,35                     | 0,34                       | 0,36                     |
| Asimetrá     | 0,02                       | 1,56                      | 0,26                     | 0,60                       | 0,34                     |
| Rango        | 4                          | 8,4                       | 2,3                      | 2,87                       | 3,25                     |
| Mínimo       | 1,3                        | 1                         | 1,3                      | 1,4                        | 1,49                     |
| Máximo       | 5,3                        | 9,4                       | 3,6                      | 4,27                       | 4,74                     |
| Suma         | 380,17                     | 357,80                    | 288,10                   | 335,07                     | 352,15                   |
| Cuenta       | 115                        | 115                       | 115                      | 115                        | 115                      |



*Figura N° 3*

*Perfil de los promedios por dimensión y general de la escala de bienestar psicológico en la muestra estudiada*

### **4.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

El estrés es un mal silencioso que se desarrolla progresivamente en las personas y las va conduciendo a determinados aprendizajes con el fin de afrontar los signos y síntomas del estrés, que desde el punto de vista de Maslach, asumido, en el presente estudio son el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, las dos primeras indicaron la presencia directa del estrés, la tercera es la filosofías de vida que hace que el sujeto encuentre atenuación o por lo contrario incremento. Este estado se puede tornar crónico y comprometer la salud integral, su presencia está presente en el mundo entero como encontró Aranguren, H. (2006) en el personal del Banco Mercantil de la Guayana Francesa, Acuña, S. (2013) en Mar del Plata en Chile correlaciones inversas negativas entre el bienestar psicológico y el estrés en personal docente, en nuestro medio Ayala, E (2011) en personal de salud de un centro hospitalario de las fuerzas armadas encontró alto burnout, resultado que se ratifica en un estudio diferente con muestra también diferente trabajada con docentes por Salas, J. (2010).

Además, el estado ideal para la productividad es el estado de bienestar, que para Sánchez Cánovas, J. (1998), se refiere al subjetivo, material, laboral y de pareja, estos estado están interconectados de modo que nivel crítico en una de las dimensiones afecta a la totalidad, este principio holístico se cumple en la interacción con otros estados, como el estrés, pero como las interrelaciones pueden ser insignificantes, es necesario explorar como la variable estrés interactúa con el bienestar psicológico, y hemos encontrado datos confirmatorios que nos lleva a la afirmación que cuando incrementa el estrés disminuye el bienestar psicológico y viceversa; por tanto en la totalidad humana un factor que no se debe obviar es el estrés por las implicancias de arrastre que tendrá sobre las dimensiones del bienestar psicológico, sobre todo si consideramos que el género al parecer ha dejado de ser una variable diferenciadora, la edad actúa con dirección negativa en el agotamiento emocional y realización personal la que suele ser mejor a menor edad y se va tornando negativa en la medida que aumenta la edad, por su parte las condiciones laborales y el tiempo de servicio no inciden sobre el estrés y sobre el bienestar psicológico.

Asimismo, en el personal examinado en el presente estudio el estrés laboral se encuentra en un nivel de control personal, el agotamiento emocional se encuentra en esta condición, promedio, es un poco más elevado la despersonalización, que se pudo expresar en el desapego con los compañeros o distanciamiento con la cartera de clientes, la realización personal que se esperaría un alto nivel se encuentra apenas en tendencia, hecho que indica que la organización requiere tomar en serio el control de esta variable dentro de su política laboral sobre todo porque el bienestar psicológico describe un nivel promedio, estando mejor en el bienestar subjetivo y material, pero en estado crítico en el bienestar laboral y de pareja, dato que resulta alentador si se tiene en cuenta que el bienestar impulsor, esto es el subjetivo, es saludable; por tanto el pronóstico se torna positivo o favorable para los programas de intervención.

# CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## CONCLUSIONES

Al concluir con el análisis de resultados se llega a las siguientes conclusiones:

a. Existe relación significativa inversa negativa entre el síndrome del burnout y el bienestar psicológico en los colaboradores operativos de servicios de una entidad financiera estatal, por lo que en la medida que disminuye el estrés aumenta el bienestar psicológico.

b. Existe relación significativa inversa negativa entre la dimensión agotamiento emocional y el bienestar psicológico en los colaboradores operativos de servicios de una entidad financiera estatal, donde en la medida que disminuye el agotamiento emocional aumenta el bienestar psicológico, subjetivo, material, laboral y de pareja.

c. Existe relación significativa inversa negativa entre la dimensión despersonalización y el bienestar psicológico en los colaboradores operativos de servicios de una entidad financiera estatal, donde al disminuir la despersonalización incrementa el bienestar subjetivo, material, laboral y de pareja.

d. Existe relación significativa inversa negativa entre la dimensión realización personal y el bienestar psicológico en los colaboradores operativos de servicios de una entidad financiera estatal, en el sentido que a menor realización personal habrá. Mayor percepción de malestar subjetivo, material, laboral y de pareja.

## **RECOMENDACIONES**

a. Se sugiere implementar diferentes programas que acompañen permanentemente a los colaboradores (nuevos y permanentes) con la finalidad de prevenir cuadros de estrés laboral crónicos y así aumentar el bienestar en cada uno de ellos. Por ello, se propone establecer beneficios de horarios flexibles a través de cuponerías de tiempo libre, desarrollo de pausas activas en la oficina, talleres de tai chi, yoga y cupones de descuento para la realización de masajes tanto para ellos y toda su familia.

b. Con la finalidad de disminuir, reducir y prevenir el agotamiento emocional y así aumentar el bienestar de los colaboradores operativos se propone desarrollar diferentes actividades tales como el establecimiento de un consultorio psicológico mediante el cual los trabajadores puedan acudir tanto ellos, sus familias y sus parejas y así brindar el apoyo necesario en consultas, terapias así como el seguimiento respectivo por medio de un staff de profesionales tanto de Lima y en cada Macro Región que trabaja con la Red de Agencias que atiendan terapia de parejas, depresión, ansiedad, conflictos en los hogares etc. Además, con el grupo de colaboradores que cuenten con más de 15 años de servicio, establecer programas de incentivos y adelanto de vacaciones remuneradas por 2 meses.

c. Se propone implementar diferentes actividades que minimicen la despersonalización de los colaboradores con la finalidad que incremente el bienestar a través de jornadas de integración que fomenten el trabajo en equipo entre las agencias de la Red de Agencias, asimismo, se sugiere efectuar programas de entrenamiento en habilidades sociales por motivo a que es importante que los colaboradores adquieran técnicas que les permita interactuar con los usuarios sin que ello suponga una implicación excesiva o un desgaste emocional como por ejemplo desarrollar talleres vivenciales en temas para fomentar la calidad de servicio, trato de clientes difíciles, manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones de conflicto, desarrollo de habilidades comunicativas y de negociación para el trabajo así como su vida de pareja o personal.

d. Se sugiere impulsar la realización o desarrollo personal de nuestros colaboradores y así incrementar el bienestar a través de la modificación de las evaluaciones de desempeño por medio de la medición de objetivos individuales y por equipos entre las agencias retribuyendo incentivos personales (bonificación) o viajes de incentivo, así como, la implementación de un programa de reconocimiento que fomente la meritocracia y sana competencia entre los colaboradores operativos de las agencias y finalmente, proponer al Área de Desarrollo la evaluación de puestos claves en cada una de las oficinas de la Red de Agencias a nivel nacional con la finalidad de medir los ascensos, líneas de carreras o promociones a través de la meritocracia.

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuña, S. (2013). *Relación entre síndrome de burnout psicológico y estrategias de afrontamiento*. (Tesis de Maestría en Psicología). Universidad Nacional del Mar del Plata, Chile.

Allport, G. (1961). *Pattern and growth in personality*. New York: Editorial Holt, Rinehart & Winston, Inc.

Aranguren, H. (2006). *Síndrome del burnout como variable que afecta la productividad del personal del Banco Mercantil* (Tesis de Maestría en Gerencia con Mención en Finanzas). Universidad de Guayana, Guayana.

Aliaga, S. (2012). *Burnout y bienestar psicológico en técnicas de enfermería de un hospital nacional de Lima Metropolitana* (Tesis de Maestría en Psicología). Universidad Católica del Perú, Perú.

Arbaiza Fermini, L. (2010). *Comportamiento Organizacional. Bases y Fundamentos*. Argentina: Editorial Cengage Learning.

Argyle, M. (2001). *The Psychology of Happiness*. Alabama: Editorial: Routledge.

Ayala, E. (2011). *Síndrome del burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Área del Perú* (Tesis de pregrado en enfermería). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

Boada, J. Vallejo, R. y Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral (p.125-131). Buenos Aires: Editorial Psicothema.

- Buunk, B. y Schaufeli, W. (1993). Burnout: A perspective from social comparison theory. *Professional burnout: Recent development in theory and research* (p. 53- 69). Londres: Editorial Taylor y Francis.
- Buzzetti Bravo, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile. (Tesis de pregrado para obtener el título de psicólogo). Universidad de Chile. Santiago de Chile.
- Bradburn, N. (1969). *The structure of psychological well-being*. Chicago: Editorial Aldine.
- Campbell, A., Converse, P. E., y Rodgers, W. L. (1976). *The quality of American life: perceptions, evaluations and satisfactions*. New York: Editorial Russel Sage Foundation.
- Campos, P. (14 de noviembre de 2014). Estrés laboral crónico en vidas modernas. *Diario El País*, (p.14-18).
- Casullo, M. M. y Castro-Solano, A. (2000). *Adaptación del MIPS en Argentina., Los Estilos de Personalidad: Una perspectiva iberoamericana*. Madrid y Buenos Aires: Ediciones Miño y Dávila.
- Cox, T, Kuk, G. y Leitter, M. (1993). *Burnout, salud, trabajo y organización saludable*. Londres: Editorial Taylor & Francis.
- Cherniss, C. (1993). *The role of profesional self-efficacy in the etiology of burnout*. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds). *Professional burnout: Recent developments in teory and research* (p.135-149). Londres: Ediciones Taylor& Francis.

Cuadra, H. y Florenzano, N. (2003). El Bienestar Subjetivo: Hacia una Psicología Positiva. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*. (1). (p.83-96).

De La Vega, I. (2014). ¿Es usted un workaholic?. *Revista Peruana de Managment In Company*. (52). (p. 49-57).

Diener, E. y Larsen, R. (1991). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*. (3). (p.542-575).

Diener, E. (1995). Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*. (68) (p.653-663).

Diener, E. y Larsen, R. (1991). The experience of emotional well-being .En M. Lewis y J.M. Haviland (Eds.), *Handbook of Emotions*. New York: Ediciones Guilford.

Diener, E., Suh, E., Lucas, R. y Smith, H. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological bulletin*, 125 (2) (p. 276-302).

Dolan, S., García, S. & Díez, M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. España: Ediciones Mac Graw Hill.

Etzion, D. (1987). Moderating effect of social support on the stress burnout relationship. *Journal of Applied Psychology*. 69(4) (p. 615-622).

Fossa, I. y Paredes, L. (2011). *El Síndrome de burnout en profesionales que trabajan en violencia familiar*. (Tesis de maestría en Psicología). Universidad Femenina del Sagrado Corazón, Perú.

Farfán, M. (2009). *Relación de clima laboral y síndrome de burnout en docentes de educación secundaria de centros educativos estatales y particulares*.

(Tesis de pregrado en Psicología). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

Farber, B. (1983). Introduction: A critical perspective on burnout. *Stress and a burnout in the human service professions* (p. 40-45). New York: Ediciones Pergamon.

Frederick, S. y Loewenstein, G. (1999). Adaptación Hedónica. *En D. Kahneman, E. Diener y N. Schwartz), Scientific perspectives on enjoyment, suffering, and well – being*. New York: Editorial Russell Sage Foundation.

French, J. Rogers, W. y Cobb, S. (1974). *Adjustment as person-environment fit. In Coping and Adaptation*. New York: Ediciones Basic Books.

Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*. (32). (p.159-165).

Freudenberger, H. (2001). El estrés y el agotamiento, y sus implicaciones en el medio ambiente de trabajo. *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo* (pp.5.17.-5-19). Madrid: Ediciones Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

García-Viniegras, V. y González Benítez, I. (2006). La categoría bienestar psicológica su relación con otras categorías sociales. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. (6) (p.16-17).

Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis.

Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Editorial Pirámide.

- Gil-Monte, P. (2002). Síndrome de quemarse por el trabajo: Aproximaciones teóricas, explicación y recomendaciones para su intervención. Documento elaborado para la OMS, *Revista electrónica de Psicología Científica*, [www.psicologiacientifica.com](http://www.psicologiacientifica.com)
- Golembiewski, R; Munzenrider, N. y Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants. *Critical issues in OD research*. (4) (p.461 – 481).
- Gross, J. y John, O. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes. Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*. (85) (p.348-362).
- Guillen, C. (2004). Estrés Laboral. *Kit de Formación para Trabajadores*. 58 (p.8-10). Consultado en <http://actasanitaria.com/fileset/fileestreslaboral4609.pdf>.
- Hans, S. (1982). *Un estudio sobre la ansiedad*. Estados Unidos: Editorial McGillUniversity.
- Harrison, W. (1983). *A social competence model of burnout en B.A. Farber (Ed), stress and burnout in the human services professions*. Nueva York: Ediciones Pergamon Press.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998). *Metodología de la investigación* (2ª ed.). México: Ediciones Mc. Graw Hill.
- Heylighen, F. (1992) *A Cognitive-Systemic Reconstruction of Maslow's Theory of Self- Actualization*, University of Brussels. Brussels: Editorial Belgium.
- Hobfoll, S. y Freedy, J. (1993). Conservation of resources. A general stress theory applied to burnout. *Recent development in theory and research* (p. 115 – 129). Londres: Editorial Taylor & Francis.

Informe EF/92.4511 036 – 2013 (2013). *Consolidado de solicitudes de trabajadores de la Red de Agencias*. (4) (p. 1-8) Sección Asistencia y Bienestar. Banco de la Nación, Lima.

Ivancevich, J. M., y Matteson, M. T. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial* (2a.ed. Ed.). México: Editorial Trillas

Ivancevich M., John & Michael T. Matteson. (1980). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Editorial Trillas.

Kahneman, O. (1999). Objective happiness. In Well-being. *The foundations of hedonic psychology*. New York: Editorial Russell Sage Foundation.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. México: Editorial Roca.

Ley N° 29783 *Ley de la Seguridad y Salud en el Trabajo*. Diario Oficial El Peruano de la República del Perú, Lima, Perú, 25 de abril del 2012.

Ley N° 29981 *Ley de la Superintendencia Nacional de Fiscalización de Fiscalización Laboral*. Diario Oficial El Peruano de la República del Perú, Lima, Perú, 15 de enero del 2013.

*Manual de Salud Ocupacional*, DIGESA, Lima, 2009.

McGrath, J. (1970). A conceptual formulation for research on stress. In J.E. McGrath. *Social and psychological factors in stress* (p. 10–21). New York: Editorial Rinehart & Winston.

Maslow, A. (1968). *Motivación y personalidad*. Barcelona: Editorial Sagitario.

Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*. (9) (p.16–22). Chicago: Editorial Emerald Group Publishing Limited.

Maslach, C. y Jackson, S. (1981). Maslach burnout inventory. *Manual Research Edition*. University of California, Palo Alto Consulting Psychologists Press. California. Editorial Penguin Random House

Meurs, J. (1976). The interactive effects of conscientiousness, openness to experience, and political skill on job performance in complex jobs: *The importance of context*. *Journal of Organizational Behavior*. (34) (p. 1145-1164).

Meurs J. y Perrewé P. (2011). *Cognitive activation theory of stress: An integrative theoretical approach to work stress*. (4) (p. 1043-1068). Michigan. Editorial Journal of Management.

Michalos, A. (1986). An application of Multiple Discrepancies Theory (MDT) to seniors. New York. *Magazine Social Indicators Research*. (18) (p. 349-373).

Molinari, P. (2013). *Turbulencia Generacional* (p. 15-20). Buenos Aires. Editorial: Temas.

Moreno, J y Báez, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Revista de la Organización Internacional del Trabajo*. (p. 4-5). Universidad Autónoma de Madrid.

Myers, J. (1992). The wheel of wellness counseling for wellness. A holistic model for treatment planning. *Journal of Counseling and Development*. *Journal of Counseling and Development*. *Periódico de Consejería y Desarrollo*. (78) (p. 251–266).

Nether, T. (2002). S.O.S Estrés en el Trabajo. *Revista de la Organización Internacional del Trabajo O.I.T.* (182), (p. 4-5).

Ocanto, A. (2012). *Agotamiento Laboral y Ajuste Psicológico en el Personal Docente de la Escuela Bolivariana Eloisa Fonseca.* (Tesis de Maestría en Educación). Universidad de Zulia, Venezuela.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO OIT (2001). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención: setiembre 1984.* Ginebra: ALFAOMEGA COLOMBIA, 1997. (Informe del Comité Mixto OIT/OMS).

Patterson, R.J. (1995). *The stress response and parameters of stressful situations.* Chicago: Editorial Chicago Sun Times.

Peiró, J.M. (1994). Intervención psicosocial en Psicología del Trabajo y las Organizaciones. *Intervención psicosocial en las organizaciones* (p.1-6). Barcelona: Editorial Anagrama.

Peiró J.M. (1993). *Control del estrés laboral.* Madrid: Editorial Eudema.

Pines, A. (1993). Burnout: An existencial perspective. Professional burnout. *Recent development in theory and research* . Londres: Editorial Taylor & Francis.

Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and cures.* New York: Editorial The Free Press.

Ramos, S. (2012). *Bienestar psicológico y burnout en profesionales de la salud que trabajan con pacientes de rehabilitación.* (Tesis de pregrado en psicología). Universidad de Aconcagua, Argentina.

Rogers, C. (1961). *On Becoming a Person. A therapist's view of psychotherapy*. Boston: Editorial Houghton Mifflin.

Ryan, R; Sheldon, K.; Kasser, T. y Deci, E. (1996). All goals are not created equal. *The psychology of action: Linking cognition and motivation to behavior* (p. 7-26). New York: Editorial Guilford.

Ryan, R. y Deci, E. (2001). To be happy or to be self-fulfilled: A review of research on hedonic and eudaemonic well-being. *Annual Review of Psychology*. (52). (p.141-166). Palo Alto. Editorial: Reviews, Inc.

Ryff, C. (1989). Beyond Ponce de Leon and life satisfaction: New directions in quest of successful aging. *International Journal of Behavioral Development* (12) (p.35-55).

Ryff, C. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*. (57). (p.1069-1081).

Ryff, C y Keyes, C. (1995). The Structure of Psychological Well-Being revisited. *Journal of personality and Social Psychology*. 69(4) (p.719-727). Washington. Editorial APA.

Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person*. Boston: Houghton: Editorial: Mifflin.

Salas, J. (2010). *Bienestar psicológico y síndrome del burnout en docentes de la UGEL N° 07*. (Tesis de Maestría para obtener el grado de Psicología Clínica y de la Salud). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

Sánchez Cánovas, J. (1998). *Escala de Bienestar Psicológico*. Madrid: Editorial TEA.

Selltiz, C. (1974). *Métodos de la investigación en las relaciones sociales*. Madrid. Editorial: Boadilla del Monte

Selye, H. (1973). The Evolution of the Stress Concept. *Article of the originator of the concept traces its development from the discovery*. 61(6) (p. 692-699).

Suh, E. M.; Lucas, R. E. y Smith, H. L. (1999). Subjective well-being. Three decades of progress. *Psychological Bulletin*. (125) (p.276 – 302).

Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del síndrome del burnout*. Buenos Aires: Editorial Espacio.

Tovella, M. (1978). *Análisis de los ítemes en la construcción de instrumentos psicométricos*. México. Editorial Trillas.

Thompson, M; Page, S. y Cooper, C. (1993). A test of Carver and Scheiers self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress medicine*. (9) (p. 221 – 225).

Useche, M. (2008). *Factores de personalidad relacionados con el síndrome del burnout a partir de los tipos de personalidad A, B y C*. (Tesis de pregrado en psicología). Universidad Javeriana, Colombia.

Winnubst, J. (1993). *Organization structure, social suport and burnout*. Londres: Editorial Taylor & Francis.

# ANEXO

## Maslach Burnout Inventory

1. Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

2. Me siento cansado al finalizar mi día de trabajo

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

3. Me siento fatigado cuando me levanto en la mañana para ir a trabajar

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

4. Comprendo fácilmente cómo se sienten las personas que atiendo

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

5. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

6. Trato eficazmente a los problemas de las personas que atiendo

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

7. Me he vuelto más insensible desde que realizo este trabajo

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

8. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

9. Me preocupa que este trabajo me hace más fuerte emocionalmente

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

10. Me siento muy activo en mi trabajo

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

11. Me siento decepcionado con mi trabajo

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

12. Creo que trabajo demasiado

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

13. Realmente no me preocupa lo que ocurra con las personas que atiendo

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

14. Se siento estimulado luego de trabajar

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

15. He conseguido muchas cosas útiles con mi trabajo profesional

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

16. Me siento estresado

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

17. En mi trabajo trato los problemas con calma

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

18. Siento que alguna de las personas que atiendo me culpan de sus problemas

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

19. Me siento inseguro por las condiciones de trabajo que tengo

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

20. Me siento obligado institucionalmente a realizar tareas que considero incorrectas

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

21. Me angustia no contar con recursos institucionales para dar respuesta a los problemas que atiendo

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

22. Me siento cansado de los cambios permanentes en las decisiones para oficina en la que trabajo

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

23. Me siento con ganas de cambiar las condiciones de trabajo que tengo con la actualidad

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

Escala:

| El valor | Significa                  |
|----------|----------------------------|
| 0        | Nunca                      |
| 1        | Algunas veces al año       |
| 2        | Una vez al mes             |
| 3        | Algunas veces en el mes    |
| 4        | Una vez por semana         |
| 5        | Algunas veces en la semana |
| 6        | Todos los días             |

## Escala de Bienestar Psicológico - Sánchez Canovas

### Parte N° 1

1. Acostumbro a ver el lado favorable de las cosas

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

2. Me gusta transmitir mi felicidad a los demás

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

3. Me siento bien conmigo mismo

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

4. Todo me parece interesante.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

5. Me gusta divertirme

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

6. Me siento jovial

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

7. Busco momentos de distracción o de descanso

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

8. Tengo buena suerte.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

9. Estoy ilusionado

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

10. Se me han abierto muchas puertas en mi vida

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

11. Me siento optimista

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

12. Me siento capaz de realizar mi trabajo

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

13. Creo que tengo buena salud

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

14. Duermo bien y de forma tranquila

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

15. Me creo útil y necesario para la gente.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

16. Creo que sucederán cosas agradables

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

17. Creo que como persona (madre, padre, esposo, trabajador) he logrado las cosas que quería.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

18. Creo que valgo como cualquier otra persona.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

19. Creo que puedo superar mis errores y debilidades.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

20. Creo que mi familia me quiere.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

21. Me siento "en forma".

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

22. Tengo muchas ganas de vivir.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

23. Me enfrento al trabajo y a mis tareas con buen ánimo.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

24. Me gusta lo que hago.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

25. Disfruto de las comidas.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

26. Me gusta salir y ver a la gente.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

27. Me concentro con facilidad en lo que estoy haciendo.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

28. Creo que, generalmente, tengo buen humor.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

29. Siento que todo me va bien.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

30. Tengo confianza en mí mismo.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

31. Vivo con cierto grado de desahogo y bienestar.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

32. Puedo decir que soy afortunado.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

33. Tengo una vida tranquila.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

34. Tengo todo lo necesario para vivir.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

35. La vida me ha sido favorable.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

36. Creo que tengo una vida asegurada, sin grandes riesgos.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

37. Creo que tengo lo necesario para vivir cómodamente.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

38. Las condiciones en que vivo son cómodas.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

39. Mi situación es relativamente próspera.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

40. Estoy tranquilo sobre mi futuro económico.

|                    |               |                 |              |         |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|
| Nunca o casi nunca | Algunas veces | Bastantes veces | Casi Siempre | Siempre |
|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------|

## Parte N° 2

1. Mi trabajo es creativo, variado y estimulante.

|       |             |               |                |              |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|
| Nunca | Raras veces | Algunas veces | Con frecuencia | Casi Siempre |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|

2. Mi trabajo da sentido a mi vida.

|       |             |               |                |              |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|
| Nunca | Raras veces | Algunas veces | Con frecuencia | Casi Siempre |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|

3. Mi trabajo me exige aprender cosas nuevas.

|       |             |               |                |              |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|
| Nunca | Raras veces | Algunas veces | Con frecuencia | Casi Siempre |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|

4. Mi trabajo es interesante.

|       |             |               |                |              |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|
| Nunca | Raras veces | Algunas veces | Con frecuencia | Casi Siempre |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|

5. Mi trabajo es monótono, rutinario y aburrido.

|       |             |               |                |              |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|
| Nunca | Raras veces | Algunas veces | Con frecuencia | Casi Siempre |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|

6. En mi trabajo he encontrado apoyo y afecto.

|       |             |               |                |              |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|
| Nunca | Raras veces | Algunas veces | Con frecuencia | Casi Siempre |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|

7. Mi trabajo me ha proporcionado independencia.

|       |             |               |                |              |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|
| Nunca | Raras veces | Algunas veces | Con frecuencia | Casi Siempre |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|

8. Me siento discriminado en mi trabajo.

|       |             |               |                |              |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|
| Nunca | Raras veces | Algunas veces | Con frecuencia | Casi Siempre |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|

9. Mi trabajo es lo más importante para mí.

|       |             |               |                |              |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|
| Nunca | Raras veces | Algunas veces | Con frecuencia | Casi Siempre |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|

10. Disfruto con mi trabajo.

|       |             |               |                |              |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|
| Nunca | Raras veces | Algunas veces | Con frecuencia | Casi Siempre |
|-------|-------------|---------------|----------------|--------------|

### Parte N° 3 - Mujeres

1. Atiendo el deseo sexual de mi esposo.

|                       |                             |                                      |                          |                       |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Totalmente desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|

2. Disfruto y me relajo con las relaciones sexuales.

|                       |                             |                                      |                          |                       |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Totalmente desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|

3. Me siento feliz como esposa.

|                       |                             |                                      |                          |                       |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Totalmente desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|

4. La sexualidad sigue ocupando un lugar importante en mi vida.

|                       |                             |                                      |                          |                       |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Totalmente desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|

5. Mi marido manifiesta cada vez menos deseo de realizar el acto sexual.

|                       |                             |                                      |                          |                       |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Totalmente desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|

6. Cuando estoy en casa no aguanto a mi marido, estar con él todo el día.

|                       |                             |                                      |                          |                       |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Totalmente desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|

7. Mis relaciones sexuales son ahora poco frecuentes.

|                       |                             |                                      |                          |                       |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Totalmente desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|

8. Mi pareja y yo tenemos una vida sexual activa.

|                       |                             |                                      |                          |                       |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Totalmente desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|

9. No temo expresar a mi marido mi deseo sexual.

|                       |                             |                                      |                          |                       |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Totalmente desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|

10. A mi marido le cuesta conseguir la erección.

|                       |                             |                                      |                          |                       |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Totalmente desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|

11. Mi interés sexual ha descendido.

|                       |                             |                                      |                          |                       |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Totalmente desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|

12. El acto sexual me produce dolores físicos, cosa que antes no me producía.

|                       |                             |                                      |                          |                       |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Totalmente desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|

13. Mi esposo y yo estamos de acuerdo en muchas cosas.

|                       |                             |                                      |                          |                       |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Totalmente desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|

14. Hago con frecuencia el acto sexual.

|                       |                             |                                      |                          |                       |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Totalmente desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|

15. El acto sexual me proporciona placer.

|                       |                             |                                      |                          |                       |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Totalmente desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|

Parte N° 4 – Hombres

1. Atiendo el deseo sexual de mi esposa.

|                       |                             |                                      |                          |                       |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Totalmente desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|

2. Disfruto y me relajo con las relaciones sexuales.

|                          |                                |                                      |                             |                          |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Totalmente<br>desacuerdo | Moderadamente en<br>desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de<br>acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|

3. Me siento feliz como esposo.

|                          |                                |                                      |                             |                          |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Totalmente<br>desacuerdo | Moderadamente en<br>desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de<br>acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|

4. La sexualidad sigue ocupando un lugar importante en mi vida.

|                          |                                |                                      |                             |                          |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Totalmente<br>desacuerdo | Moderadamente en<br>desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de<br>acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|

5. Mi mujer manifiesta cada vez menos deseo de realizar el acto sexual.

|                          |                                |                                      |                             |                          |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Totalmente<br>desacuerdo | Moderadamente en<br>desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de<br>acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|

6. Cuando estoy en casa no aguanto a mi esposa, estar con ella todo el día.

|                          |                                |                                      |                             |                          |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Totalmente<br>desacuerdo | Moderadamente en<br>desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de<br>acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|

7. Mis relaciones sexuales son ahora poco frecuentes.

|                          |                                |                                      |                             |                          |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Totalmente<br>desacuerdo | Moderadamente en<br>desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de<br>acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|

8. Mi pareja y yo tenemos una vida sexual activa.

|                          |                                |                                      |                             |                          |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Totalmente<br>desacuerdo | Moderadamente en<br>desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de<br>acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|

9. No temo expresar a mi mujer mi deseo sexual.

|                          |                                |                                      |                             |                          |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Totalmente<br>desacuerdo | Moderadamente en<br>desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de<br>acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|

10. Me cuesta conseguir la erección.

|                          |                                |                                      |                             |                          |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Totalmente<br>desacuerdo | Moderadamente en<br>desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de<br>acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|

11. Mi interés sexual ha descendido.

|                          |                                |                                      |                             |                          |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Totalmente<br>desacuerdo | Moderadamente en<br>desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de<br>acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|

12. El acto sexual me produce dolores físicos, cosa que antes no me ocurría.

|                          |                                |                                      |                             |                          |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Totalmente<br>desacuerdo | Moderadamente en<br>desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de<br>acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|

13. Mi esposa y yo estamos de acuerdo en muchas cosas.

|                          |                                |                                      |                             |                          |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Totalmente<br>desacuerdo | Moderadamente en<br>desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de<br>acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|

14. Hago con frecuencia el acto sexual.

|                          |                                |                                      |                             |                          |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Totalmente<br>desacuerdo | Moderadamente en<br>desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de<br>acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|

15. El acto sexual me proporciona placer.

|                          |                                |                                      |                             |                          |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Totalmente<br>desacuerdo | Moderadamente en<br>desacuerdo | Parte de acuerdo<br>Parte desacuerdo | Moderadamente de<br>acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|