



**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**  
**TESIS**

**SÍNDROME DE BURNOUT Y BIENESTAR**  
**PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES DE UNA**  
**EMPRESA DE LA CIUDAD DE CHICLAYO**

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

**Autor(a):**

**Bach. Fernández Antón Sandra Paola.**

**ORCID: [0000-0003-2956-9463](https://orcid.org/0000-0003-2956-9463)**

**Asesor:**

**Mg. Karla López Ñiquén.**

**ORCID: [0000-0001-6036-2095](https://orcid.org/0000-0001-6036-2095)**

**Líneas de Investigación:**

**Comunicación y Desarrollo humano.**

**Pimentel – Perú**

**2020**

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT Y BIENESTAR  
PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES DE UNA  
EMPRESA DE LA CIUDAD DE CHICLAYO**

APROBACIÓN DE LA TESIS

---

Dr. Pérez Martinto Pedro Carlos  
**Asesora Metodológico**

---

Dr.  
Presidente del jurado de tesis

---

Dr.  
Secretaria del jurado de tesis

---

Dr.  
Vocal del jurado de tesis

## **DEDICATORIA**

A mis abuelitos José y Ernestina que desde la eternidad siguen siendo un motivo de alegría en mis recuerdos, a mis padres Fernando y Violeta con infinito amor y cariño.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, mis padres Fernando y Violeta, mis hermanos Roberto y Miguel quien es un gran referente en mi vida y a mis docentes universitarios, quienes con sus enseñanzas contribuyeron en mi formación profesional y personal. A ellos guardo gran respeto, admiración y los mejores recuerdos

## Resumen

Esta investigación tiene por objetivo determinar la relación el Burnout y el Bienestar psicológico en los trabajadores de una empresa de Chiclayo, en donde se realizó un estudio de diseño descriptivo correlacional; teniendo como muestra a 160 entre mujeres y varones de dicha empresa. Los resultados obtenidos se obtuvieron utilizando el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Bienestar Psicológico, donde presenta una investigación estadística en donde se dispuso la validez y confiabilidad de los instrumentos.

En la evolución de bienestar psicológico se enfocó en las áreas de Bienestar Subjetivo, Bienestar Material, Bienestar Laboral, Relaciones de Pareja y Bienestar Psicológico total. Al mismo tiempo, la evaluación del síndrome de Burnout, se tuvo como referencia las áreas que evalúa agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

De acuerdo con los resultados se encontró que existe relación significativa (.030) en los trabajadores de una empresa de Chiclayo. Así mismo, los niveles del síndrome de Burnout se encontraron mayor presencia de dicha variable en el nivel alto y medio, mientras que el nivel bajo es de menor incidencia. Además, en relación al bienestar psicológico se evidencia los niveles medio, alto y muy alto como mayor presencia con dicha variable, por otro lado, el nivel muy bajo y bajo como menor incidencia. Por último, se encontró correlación significativa en las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones del Bienestar Psicológico.

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout, Bienestar Psicológico.

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the relationship between Burnout Syndrome and psychological well-being in the workers of a company in Chiclayo, where a correlational descriptive design study was carried out; having as a sample 160 women and men from said company. The results obtained were obtained using the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Psychological Well-being Scale, by which the statistical analysis was carried out where the validity and reliability of both instruments were established.

In the evolution of psychological well-being, he focused on the areas of Subjective Well-being, Material Well-being, Labor Well-being, Couple Relations and Total Psychological Well-being. At the same time, the evaluation of the Burnout syndrome, the areas that it evaluates of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment were taken as a reference.

According to the results, there was a significant relationship (.030 in the workers of a company in Chiclayo. Likewise, the levels of Burnout syndrome were found to have a greater presence of this variable in the high and medium level, while the low level It has a lower incidence. In addition, in relation to psychological well-being, the medium, high and very high levels are evidenced as greater presence with said variable, on the other hand, the very low and low levels as lower incidence. Finally, a significant correlation was found in the dimensions of the Burnout syndrome and the dimensions of Psychological Well-being.

**Keyword:** Burnout Syndrome, Psychological Well-being.

## ÍNDICE

### Contenido

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS .....	1
DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
Resumen .....	5
Abstract .....	6
ÍNDICE .....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Planteamiento del Problema: .....	8
1.2. Antecedentes de estudio: .....	12
1.3. Abordaje Teórico: .....	15
1.6. Objetivos:.....	41
1.7. Limitaciones:.....	41
II. Material y Método:.....	44
2.1. Tipo y Diseño de Investigación: .....	44
2.2. Población y Muestra:.....	45
2.3. Variables y Operacionalización:.....	45
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos: .....	48
2.5. Procedimientos de Análisis de Datos:.....	53
2.6. Criterios Éticos:.....	53
2.7. Criterio de Rigor Científico:.....	53
III. Resultados:.....	54
3.1. Resultados en tablas y figuras: .....	54
<i>Tabla 01:</i> .....	54
<i>Tabla 02:</i> .....	55
<i>Tabla 03:</i> .....	56
<i>Tabla 04:</i> .....	58
3.2. Discusión de los resultados:.....	59
IV. Conclusiones:.....	61
V. Recomendaciones:.....	61
VI. Referencias bibliográficas:.....	62
VII. Anexos:.....	66
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	66
ANEXO N° 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	68
ANEXO N° 3 INSTRUMENTOS .....	70

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Planteamiento del Problema:**

El mundo, los seres humanos están integrados por condiciones biológicas, sociales y psicológicas que no son separables; este último, en el transcurrir de los años se ha dado énfasis de manera emocional e interna (salud mental) y los agentes que interactúan entre sí que conllevan a un desequilibrio de este, ya sea dentro de las jornadas laborales cotidianas en las distintas áreas, en donde se producen prácticas vivenciales que impacta el lado afectivo, su autoestima, de forma similar, en otros requisitos indispensables: superación, popularidad y expresividad. Por lo general, OIT (Organización Internacional de Trabajo) en 1996 atribuye a la salud laboral como mantener el bienestar y complacer el elevado nivel mental, físico y social que permite que el ser humano encuentre la comodidad dentro de su centro de trabajo y este no le perjudique.

En otras palabras, se conoce que en la actualidad manifiesta cambios de manera constante, dicho flujo (desarrollo tecnológico) se encuentran experimentando en las corporaciones a nivel mundial, conllevando a los trabajadores a desarrollar un alto nivel de estrés, es decir, en muchos casos, las personas no salen de su zona de confort.

Desde este punto de vista, según Velásquez (2014) en relación al área laboral, es una cuestión en ascenso, que tiene un precio personal, social y económico muy considerable para las empresas. Según los datos estadísticos existen pérdidas cuantiosas debido a la tensión y crecen con el transcurrir del tiempo. Además, existen numerosos índices de deserción laboral, poca productividad, accidentes profesionales y una escasa motivación laboral. En general, estas situaciones generan una problemática psicosocial y en ambiente de la salud del trabajador, es decir, esto engloba en aumento al nuevo proceso que se llama Síndrome de Burnout, conocido también como estrés asistencial, donde manifiesta repercusión en ambientes empresariales, y por tener mayor contacto directo en las relaciones humanas.



Así mismo, uno de los principales motivos por el cual se propone y se realiza esta investigación es de brindar información al ámbito social, organizaciones como la OMS en su décima edición sustenta al síndrome de Burnout en un dilema de salud mental (Bosqued. 2008) la palabra Burnout fue insertado primordialmente por el psicólogo freudenbenger (1974), en donde podemos definirlo, como el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el área laboral de cualquier tipo de actividad. (Horna, 2015, p. 3).

Además, dicho síndrome mencionado se incrementa por trabajar bajo presión durante muchos años y llega el momento en donde el organismo, el pensamiento y el ánimo decae, observándose falta de entusiasmo y de interés, fenómeno de despersonalización, bajos logros personales y agotamiento emocional son visibles en los ámbitos personales. (Acuña et al, 2014, p. 11)

Según Salgado et al (2017), existen numerosos estudios en relación al Burnout en las personas de distintas entidades tanto públicas como privadas, por ejemplo, se evidencia en los docentes una serie de inestabilidad relacionada con la aparición, desarrollo y mantenimiento de dicho síndrome afectando en el trabajador, generando, así mismo, altos niveles de agotamiento emocional, cansancio físico e irritabilidad, sintomatología somática, problemas de sueño, falta de compromiso, disminución de la eficacia profesional y las dificultades cognitivas.

Desde otro enfoque, tenemos un fenómeno psicológico muy interesante y dinámico que puede perjudicar al estrés laboral, es el bienestar psicológico. Dicho de otro modo, este fenómeno, afecta las diversas actividades que realizan los diferentes individuos en un entorno laboral, familiar y social, en la cual están muy entrelazadas para su desempeño y así puede afectar de forma negativa por el cansancio en el trabajo o también llamado síndrome de Burnout.

Además, el bienestar psicológico es una dimensión evaluativa, por la cual, enfoca en estimar el resultado logrado en la vida diaria del trabajador. Además, Casullo (2002) lo conceptualiza como la apreciación que el ser humano tiene sobre sus victorias logradas con el transcurrir de su existencia y el valor de la superación, cumplidas desde una perspectiva personal o subjetiva; así mismo, debemos tener en cuenta que el alto o bajo bienestar psicológico no se encuentra vinculado por variantes como la inteligencia, la buena condición económica y la apariencia física no está relacionado con, sino es algo subjetivo. (Ridi et al, 2014, p. 02).

Por otro lado, menciona Castro Solano (2010), dentro de la dimensión del bienestar psicológico presenta tres elementos fundamentales como el apego auténtico, el nocivo y el elemento cognitivo, que es consecuencia integral del área cognitiva que el ser humano realiza durante la evaluación de su destino. Dicha dimensión se suele llamar satisfacción vital. En general, se formula que las emociones son transitorias, mientras que el bienestar (satisfacción vital) es el producto de la madurez cognitiva y es perdurable a través del tiempo. (Acuña et al, 2014, p. 13).

Así mismo, Muratori (2015) comenta que las investigaciones del bienestar psicológico se enfocan en el beneficio del crecimiento individual de la población, en la peculiaridad y la forma de los desafíos vitales, el empeño y el sacrificio para alcanzar los objetivos, así mismo, se enfatiza en el desarrollo y consecución de los valores personales, en donde los seres humanos se sienten vivos y auténticos, es decir, ayuda en el crecimiento a nivel personal, y no en las actividades que ofrece placer o eliminan el dolor.

Dado que, según Diener (2012), es necesario mencionar que para formar una sociedad ideal en donde las personas disfruten y les gusten sus actividades, es importante que los grupos sociales desarrollen y cuantifiquen el grado de satisfacción y bienestar psicológico alrededor mundial. (Muratori et al, 2015, p. 3).

Sin duda, Ryff (1989), propuso un modelo multidimensional con la finalidad de operacionalizar el bienestar psicológico, que tiene seis dimensiones: **Auto-aceptación** (conducta favorable), **Relaciones positivas con los otros** (genera un afecto sincero, cálido y agradable), **Autonomía** (necesidad de auto-determinación, independencia y autorregulación), **Dominio del entorno** (habilidad de la persona para escoger e idear entorno adecuado), **Propósito en la vida** (el individuo debe poseer objetivos y un sentido de direccionalidad e intencionalidad), **Crecimiento personal** (el desarrollo de su propio potencial). (Muratori et al, 2015, p. 4).

Es bueno recalcar, que el estudio del Burnout y el bienestar psicológico está acompañado por objetivos organizacionales, que viene unida a los objetivos expresados por las organizaciones, por la misma necesidad de aumentar la condición de vida e incrementar la eficacia y eficiencia de sus empleadores. Es por eso, descubrir la posible relación entre dichas variables, teniendo como referencia a los trabajadores de la empresa; cuya finalidad de la entidad es que sus empleadores reconozcan la variable (Burnout) y desarrollen el bienestar psicológico en el ambiente empresarial, además, reducir el estrés laboral.

De esta manera concluimos, que este estudio acerca de bienestar y Burnout en los trabajadores de una organización o empresa es importante debido a que será fuente de investigación a futuras investigaciones, así mismo el desconocimiento generalizado de los profesionales al entorno social de las propias características del ambiente laboral que ocasionan el estrés, las cuales son la escasez de medios humanos, escasas oportunidades, burocratización, ambigüedad, problemáticas de la población atendida, conflictos de roles, discomfort ambiental.

## 1.2. Antecedentes de estudio:

Castillo (2018) en su investigación realizada acerca de las enfermeras(os) menciona que existen circunstancias que provocan niveles elevados de agotamiento, frustración y estrés, con lo que lleva un conjunto de síntomas que forma el Burnout y esto hace que el bienestar psicológico produzca problemas de salud. Donde se llegó a la conclusión que los enfermeros a nivel de grupo no manifiestan el síndrome de Burnout y presentan un bienestar psicológico general aceptable, es por ello, implementar un plan de mejoramiento con talleres, actividades y capacitaciones para dicho personal de salud y así prevenir dicho síndrome.

García et al (2017) dicha investigación se encuentra dirigida a evaluar la influencia la rumiación y el apoyo social sobre el Burnout y el bienestar psicológico en funcionarios, en donde, propusieron la relación directa del apoyo social y el bienestar, así como, la existencia de la relación inversa entre el apoyo social y el Burnout, y entre el brooding y el bienestar. Es por ello, que dicha investigación propone un patrón de influencia indirecta del brooding sobre el bienestar psicológico, mediado por el apoyo social y el Burnout.

Acuña y Bruchi (2013) trataron acerca del estudio de la Relación entre Síndrome de Burnout, Bienestar Psicológico y Estrategias de Afrontamiento, cuyo propósito es indagar los estudios empíricos de la coherencia entre el Burnout y el nivel de bienestar psicológico en profesores, en donde plantearon, la existencia de altos niveles de Burnout, por lo tanto, existe un bajo nivel de bienestar psicológico. En general, tiene mucha importancia analizar dicha investigación acerca de las relaciones del Burnout laboral, el bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento de los profesores y los productos se enviarán a las diferentes instituciones como evidencia.

Ridi et al (2011) trata sobre el estudio sobre el Burnout y bienestar psicológico del personal de un sistema privado de emergencias médicas, en donde se ha constatado que el estrés tiene un impacto negativo sobre el Bienestar

subjetivo, así mismo, se observó ausencia de Burnout en el personal asistencial y un nivel medio de Bienestar Subjetivo, pudiendo este último comportarse como factor protector del Síndrome. En general, es de mucha importancia la investigación a pesar que no se constató dichas variables, sin embargo, se pudo encontrar pérdida de energía, entusiasmo, fatiga, irritabilidad y pérdida de motivación, pudiendo afectar y desarrollar dicho síndrome en un futuro.

Díaz y Carolina (2016) realizó la investigación enfocada en el síndrome de Burnout, cuyo propósito de tener una visión general acerca de las investigaciones en Burnout en América Latina, realizando un estudio sistemático de 89 investigaciones, que fueron publicados en las revistas científicas y libros, donde se evidenciaron un estudio exhaustivo de 89 estudios, realizados, ejecutados y registrados en revistas científica, libros en 12 países latinoamericanos, en donde, se evidenciaron la predisposición del uso de la formulación de conceptos e instrumentos fabricados por Maslach y Jackson, y continuado por el estudioso español Pedro Gil-Monte. Dicho estudio, es de suma importancia, por el uso de teorías y métodos de evaluación desarrollados en países de primer mundo e industrializados.

Velásquez (2014) en su publicación del Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en Enfermeras, cuya finalidad es dar a conocer la relación entre las variables mencionadas en dicha población, en donde, se plantearon que existe nula diferencia significativa entre el Burnout en función al género y la condición laboral; sin embargo, existe diferencias según la edad. Por otro lado, en el Bienestar psicológico no hay diferencias en función al género, la edad ni condición laboral. La investigación es importante, ya que existe la relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Bienestar Psicológico.

Vega (2017) estudia la Relación entre el Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en los trabajadores de una Entidad Financiera Estatal, en donde se plantearon, que el individuo controla el estrés va manifestar un aumento de bienestar psicológico, por otro lado, el género manifiesta una influencia

activa en la dimensión agotamiento emocional siendo las damas 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. Este estudio, es importante, debido al resultado obtenido, la empresa desarrollará programas de intervención por la carga negativa y positiva para elevar el rendimiento laboral.

Ibáñez y Yauli (2017) en su estudio acerca el Estrés Laboral y Bienestar Psicológico en Trabajadores, enfocado en encontrar la existencia de la relación en las variables, en la cual, determinaron el uso del cuestionario de Estrés laboral de Cooper para adquirir los resultados acerca del estrés experimentado y el Cuestionario BIPSI-A se enfoca en la satisfacción psicológico en los participantes. Esta investigación, es de mucha importancia, ya que el Estrés Laboral se encuentra correlacionado de manera negativa con el Bienestar Psicológico.

Sánchez (2018) realizó la investigación sobre Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en Trabajadores, enfocado en encontrar la relación entre el síndrome de Burnout y el bienestar psicológico en dichos empleadores, en la cual, se evidenció que no existe diferencias entre las variables mencionadas. Este estudio se observa, que entre la dimensión eficacia profesional presenta una relación estadísticamente significativa con las dimensiones de aceptación control, vínculos y proyectos; así mismo, la dimensión de indiferencia tiene relación negativa y estadísticamente significativa con las dimensiones de aceptación control, vínculos y proyectos; por otro lado, la dimensión de agotamiento emocional tiene una relación estadísticamente significativa con la dimensión vínculos.

*Estas áreas del conocimiento, no se aclara con profundidad a pesar de las distintas teorías que expliquen dichos fenómenos. Al observar la literatura, es probable encontrar situaciones similares, entonces se debe adaptar o construir la perspectiva teórica, debido a que en la revisión se pueden encontrar sólo algunos estudios previos, pero se organizan como antecedentes de forma lógica y coherente (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).*

### **1.3. Abordaje Teórico:**

#### **1.3.1. Teorías Relacionadas al Tema:**

##### **1.3.1.1. Bienestar Psicológico:**

El bienestar psicológico está variando en muchas formas o conceptos, sin embargo, aún existe vacíos para profundizar en la temática. Esta jerarquía se ha centrado en estudios esencialmente una sobrecarga a nivel empresarial, enfermos y en etapas críticas del hombre como en la pubertad, centrándose en el criterio conservador de observar a la salud y obviando el concepto como modelo biopsicosocial, es decir, no se limita con la carencia de la enfermedad como la condición de salud, sino, enfocándose en discusiones favorables en relación a las habilidades, aspectos o posibilidades del individuo que puedan progresar en lugar de curarse.

Con el transcurrir del tiempo, siempre ha sido la intensa búsqueda de la felicidad. Su conceptualización y su esencia ha sido una problemática que el ser humano se ha cuestionado desde el amanecer de los tiempos. La psicología, filosofía y literatura, entre otras artes, dan fidelidad de esta búsqueda constante.

Dentro de la génesis, la evolución del bienestar psicológico es un procedimiento difícil de construir, saturado de incoherencias y los escasos de unanimidad de los científicos, empleándose diferentes definiciones como bienestar subjetivo, salud mental, felicidad y bienestar psicológico. Estas diferencias han generado un devenir de esta variable, es decir, que su bosquejo va permitir graficar de mejor manera inicio, desarrollo y formación. Una de las importantes discusiones es la génesis de la terminología de las diferentes esferas del entendimiento y su aplicación de sinónimos en otras categorías.

Por otro lado, hay una estrecha relación con el lado emocional y lo cognitivo, en donde, el bienestar es definido por varios autores en la valoración subjetiva que manifiesta la satisfacción de los individuos y la simpatía con características concretas de la experiencia, en donde predomina las emociones adecuadas.

Durante transcurrir de los años existen estudiosos que favorecen la evaluación del bienestar enfocándose en diversos elementos, ósea, la satisfacción por zonas que una medida única del bienestar subjetivo, en tanto existe estudio que ofrecen la valoración global.

Partiendo de la temática, el bienestar forma parte del ser humano que está relacionada al presente, sin olvidar la proyección del mañana, porque se elabora por el resultado de los beneficios. Así diremos, que la felicidad inicia del equilibrio de las proyecciones futuras (esperanza) y la estimación actual (logros), es decir, la mayoría le llamamos que el placer se brinda en diversas zonas de interés para las personas como el grupo familiar, relaciones personales, la vitalidad, los elementos físicos (material), y el nexo afectivo de pareja como las sexuales. Dicha satisfacción en la vida se pone en marcha desde el compromiso del hombre y el ambiente social, aquí se observa el requisito social y material, en donde generan al individuo diversos espacios para la autorrealización.

La terminología de bienestar psicológico está muy relacionada con el sinónimo de bienestar subjetivo. Al mismo tiempo, se considera que el bienestar forma el grado psíquico, por otro lado, que el bienestar subjetivo, está conformado por varias influencias, así tenemos, la misma satisfacción de las necesidades fisiológicas; en otras palabras, el bienestar subjetivo tiene una naturaleza personal en un sentido amplio.

Así mismo, el bienestar subjetivo siempre va formar la salud universal, ya que se expresa en las diversas zonas de las labores cotidianas. Sin duda, la experiencia misma nos ha brindado el conocimiento que cuando la persona



se encuentra estable en la salud es más sociable, creativo y productivo, entonces va manifestar una perspectiva auténtica e inspira la felicidad, es decir, va implicar la aptitud de trabajar, estimar, vincular y dominar el ambiente social. Existen estudios, que demuestran la asociación de las emociones y la capacidad de lucha frente a la tensión, en otras palabras, examina la relación entre el bienestar psicológico y los grados de la salud.

Concluyendo, entre las diferentes perspectivas, ante la problemática, defienden que el bienestar psicológico tiene la característica de presentar elementos cambiantes y estables. En relación a la estabilidad, se menciona que es una expresión cognitiva, porque se mantiene con el tiempo, mientras que su variabilidad y su precariedad, se observa los diversos cambios que se manifiesta y están relacionadas a los afectos del sujeto, es decir, a su esfera emocional como lo expresa. Ambos puntos, se encuentran entrelazados e influenciadas por la individualidad y el entorno donde se desenvuelve la persona. En general, dichos elementos van a contribuir un concepto más claro e integrado de bienestar psicológico, sin embargo, las diversas polémicas aún existen en esta variable.

#### **a. Desarrollo filosófico del Bienestar Psicológico**

Según Cánovas (2017), menciona que la conceptualización sigue teniendo contradicciones, por la subsistencia de las historias filosóficas conceptuales, en donde son las principales responsables de brindar los conceptos del bienestar y los componentes. Dichas corrientes que se van a mencionar más adelante, han influenciado en la oposición de la terminología de bienestar psicológico y subjetivo.

#### **El Hedonismo – bienestar subjetivo:**

Cánovas (2017), hace referencia que se enfoca principalmente en la felicidad humana, en la cual, se centra en la indagación del placer y la superación de la angustia, como objetivo esencial de la existencia. En otras palabras, se

vincula todo aquello que la vida sea agradable o desagradable. Todo ello corresponde, la satisfacción e insatisfacción, la percepción de felicidad y desazón, la motivación o desmotivación. Así mismo, se observa las experiencias que producen gozo o molestias, que va más allá de la conciencia. En otras palabras, dicha corriente brinda la definición de bienestar psicológico como la existencia del afecto positivo y la omisión del negativo; es decir, se enfoca en los estados emocionales en elementos primordiales del bienestar de la persona, enfocándose en la percepción de percibir la mayor dosis de satisfacción posible, colabora con el desarrollo de la felicidad y con ella el bienestar. En general, el bienestar subjetivo estudia dos partes integrados: el balance afectivo y la satisfacción general, que incluye como componente cognitivo.

### **El Eudaimónica – bienestar psicológico:**

Cánovas (2017), en este punto, es comprendida por Aristóteles como la totalidad del individuo y el ejercicio virtuoso de lo específicamente humano. Esta teoría plantea que el bienestar se enfoca principalmente de los hábitos positivos y negativos. Es por ello, el bienestar está enfocado con la vivencia plena, es decir, centrándose en el logro y el progreso de las habilidades naturales, implantando el conocimiento que se localiza en la realización de las actividades con las cualidades de las personas y la responsabilidad de las actividades. Es por ello, se encuentra en la valoración que realizamos dichas actividades y el funcionamiento dentro de la sociedad. En general, Ryff (1989), menciona que la concepción de bienestar psicológico, se enfoca en el crecimiento ideal de sí mismo, esto compromete mencionar, en otras palabras, viene ser el producto de la autorrealización del éxito y de una plena vida.

#### **b. Definiciones sobre el bienestar psicológico:**

Las teorías mencionadas, proponen que tan controversial y difícil resulta conceptualizar el término de bienestar psicológico. Ha pasado muchos años

para considerar una definición mejor ilustrada ante la complejidad de la terminología, y es formulada por Victoria (2004, citado por Cánovas, 2017) donde afirma:

***El bienestar psicológico*** es un concepto complejo relativamente subjetiva que incluye las dimensiones sociales, afectivas y cognitivas, que se encuentra relacionado con la propia experiencia personal (equilibrio entre expectativas y logros) y es consecuente del funcionamiento óptimo de cada individuo de acuerdo a las necesidades propias en relación a las metas y logros obtenidos y el equilibrio están moderados por la individualidad y la naturaleza histórica, cultural y social, le dan movimiento al individuo. (p.7)

Para Sánchez-Cánovas (1998); citado por Velásquez, 2014, p. 28, el Bienestar Psicológico, es el sentido de felicidad, es decir, una representación subjetiva de uno mismo, manifestándolo en cuatro elementos generales: percepción personal del bienestar, bienestar en el trabajo, bienestar económico y bienestar en la relación de pareja.

Así mismo, Muñoz (2016) comenta que dicha terminología ha generado un amplio espectro que tiene dimensiones sociales, subjetivas y psicológicas, así como también se ve interactuado con la salud en general, con la existencia de este estado de bienestar los individuos se desarrollan de una forma más positiva, esto se refiere a cómo la gente lucha en su día a día para afrontar las vicisitudes que se encuentran e idear un modo de manejarlas. Se presenta como un estado vital caracterizado por estar satisfecho con la propia vida, presenciar constantemente emociones positivas y gozar de una salud física y psíquica equilibrada a las propias expectativas. (Castillo, 2018, p 30)

Casullo (2002), citado por Sánchez, 2018 conceptualiza el bienestar como la estimación subjetiva que es manifestada por la felicidad de los individuos y su calidad de tolerancia con aspectos particulares y generales de los

acontecimientos, en la que prevalecen las emociones auténticas. Por consiguiente, la autora sustenta que la felicidad está compuesta por las emociones, lo cognitivo (pensamientos) y el nexo con ambos elementos. Además, estudia el bienestar psicológico del área cognitiva de la felicidad, más allá de la respuesta contiguo y que es producto del proceso de información que cada individuo realiza en las actividades cotidianas (antes, durante y después) a lo largo de su vida (p. 23).

Ryff, C y Keyes, C. (1995), citado por Cánovas (2017), mencionan que el bienestar Psicológico es un concepto multidimensional, reconociendo seis aspectos: auto-aceptación (afirmación adecuada de sí mismo), dominio (inteligencia de dominar en forma eficaz el ambiente y la experiencia), afectos positivos (potencial de emplear con eficacia los propios nexos), desarrollo personal (la ideología que tiene la experiencia y su significado), autonomía (emociones auténticas hacia el desarrollo y la sabiduría); y la autodeterminación.

En resumen, el Bienestar Psicológico, es una forma de expresar las emociones e ideas positivas del hombre de sí mismo, conceptualizados por la idealización subjetiva que el ser humano tiene su propia experiencia que ha evaluado íntegramente, que incluye aspectos del manejo psíquico, físico y externo (social). El Bienestar Psicológico presenta diversidad enfocadas a diversas emociones, y de naturaleza constante determinado por la transformación cognitiva y el valor que le da su experiencia pasada y vivida a través de su vida.

### **c. Tipología de Bienestar Psicológico:**

Es importante tener en cuenta, que la salud no solo se centra en la salud mental, física y en lo social ya que todo es necesario para formar una tranquilidad con el ambiente como un requisito de satisfacción. De acuerdo al enfoque psicológico, el bienestar no se enfoca solo en la presencia de emociones positivas o síntomas, sino que tiene un valor propio, tanto en las

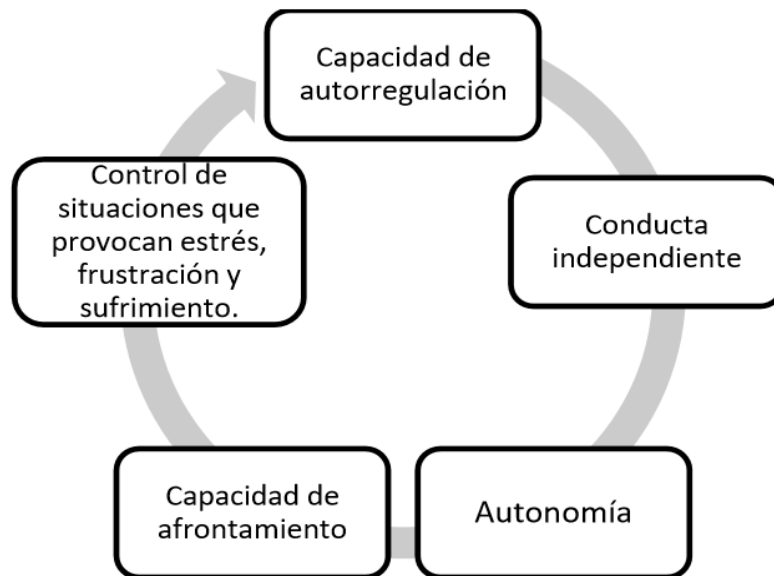
relaciones interpersonales positivas como tener el control sobre su ambiente. Por lo tanto, se mencionarán algunos tipos de bienestar que son requeridos para que el individuo pueda localizar una estabilidad de manera personal y ambiental.

### **Bienestar Psicológico:**

Según castillo (2017), con respecto al bienestar, es entendida como bien-vivir o buena vida, esta idea o terminología fue incorporado por la Organización Mundial de la salud (OMS - 1948). Está compuesta por dos fases: una enfocada en *aspectos emocionales* (refiriéndose a las emociones de los individuos) y la otra basada en *aspectos cognitivos - valorativos* (explica la autoevaluación de satisfacción que hace cada quien de su propia vida). Ambas fases se enfocan en formas objetivas de ver el buen vivir. (30)

Comúnmente se dice que una persona tiene bienestar psicológico cuando experimenta más emociones positivas que negativas, pues se interpreta que éstas tienen una organización cognitiva más amplia y completa, desarrollan la creatividad y propician la toma de decisiones correctas, aquellos que poseen altos niveles de salud psicológica, se encuentran satisfechos, crecen personalmente, son independientes, están socialmente integrados en la sociedad, se sienten valorados por los demás, gozan de una autoestima elevada, ven en el país la oportunidad para desenvolverse y crecer. Lo prescindible es el propio análisis que la persona hace de su vida (Vega, 2017, p 31).

**GRAFICO 01**  
**PERSONA PSICOLÓGICAMENTE SANA**



***Fuente: Kabat, J. (2016, citado por castillo, 2017). Utilización del conocimiento del organismo y del pensamiento para enfrentar la tensión, p 57.***

**Bienestar Subjetivo:**

Castillo (2017); es una variedad de situaciones que otorga la vida, que incluye la felicidad, el optimismo, buscar la homeostasis, la armonía, controlar el tiempo y el psicológico; además, se relaciona en pensar, sentir, comprometerse ponerle empeño y pasión en todo. Sobre todo, es importante tomar conciencia de los acontecimientos y aprender de ellos. En general, el bienestar es la búsqueda del equilibrio en tres formas básicas: psicológico, emocional y biológico, es decir, dicha integración forma la salud psíquica, siendo un estado de bienestar anímico en íntima relación con la salud física como la social. En conclusión, cuando el ser humano alcanza esta integración prevalecen las relaciones interpersonales adecuadas y el afrontamiento de las vicisitudes con madurez, flexibilidad y perspectiva. (p.32)

**CUADRO 01**  
**COMPONENTES DEL BIENESTAR SUBJETIVO**

<b>ASPECTO POSITIVO</b>	<b>ASPECTO NEGATIVO</b>	<b>SATISFACCIÓN</b>	<b>DOMINIOS</b>
Felicidad	Irritabilidad	Deseo de	Empleo
Euforia	Tristeza	cambiar	Familia
Satisfacción	Ansiedad e	Satisfacción	Ocio
Orgullo	intranquilidad	consigo mismo	Salud, bienestar
Alegría	Ego	Satisfacción con	Satisfacción
Éxtasis	Depresión	lo ocurrido	personal
	Envidia	Satisfacción con	Satisfacción con
		lo lejano.	los demás

***Fuente: Pérez, G y Oliva, A. (2012, citado por Castillo, 2017).  
Condición de la existencia en los individuos adultos y mayores, p. 4.***

#### **Bienestar Físico:**

Castillo (2017), para disfrutar de un buen funcionamiento y gozar de buena salud, es necesario mantener una homeostasis adecuada, es decir, para alcanzar este estado de buena salud se incluye ciertos aspectos para mantener el cuerpo en óptimas condiciones, como mantener una nutrición balanceada, estiramientos, ejercicio, respiraciones, equilibrio somático y un buen sueño reparador. Es por ello, que al practicar el bienestar físico no significa vivir más o evitar malestares, lo importante es sentirse mejor en el presente (aquí y ahora según la Gestalt), para poder tener más fuerza y así sobre llevar los altibajos que la vida representa (p. 33).

#### **Bienestar Social:**

Para castillo (2017) menciona que, desde una perspectiva social, conocemos que nuestra sociedad se encuentra emergida en grandes dilemas y por la coyuntura, además, todos somos partícipes de diversas y

graves precariedades que no pueden ser satisfechas por cada individuo, y que demandan por lo tanto una mediación social institucionalizada, que es la ya mencionada acción social, por lo tanto, por, las personas que integran una comunidad puedan alcanzar el bienestar social. Es por ello, que existe diversos materiales, institucionales y humanos que tienen carencias y necesidades sociales que van a formar parte del futuro para las siguientes generaciones, ante dicha dificultad, se acordaron criterios necesarios para el buen desarrollo de las comunidades como participación, globalización, universalidad de los derechos, prevención, humanización e integración; sin olvidarse de la erradicación de la pobreza y la prevención de la exclusión social (p. 34).

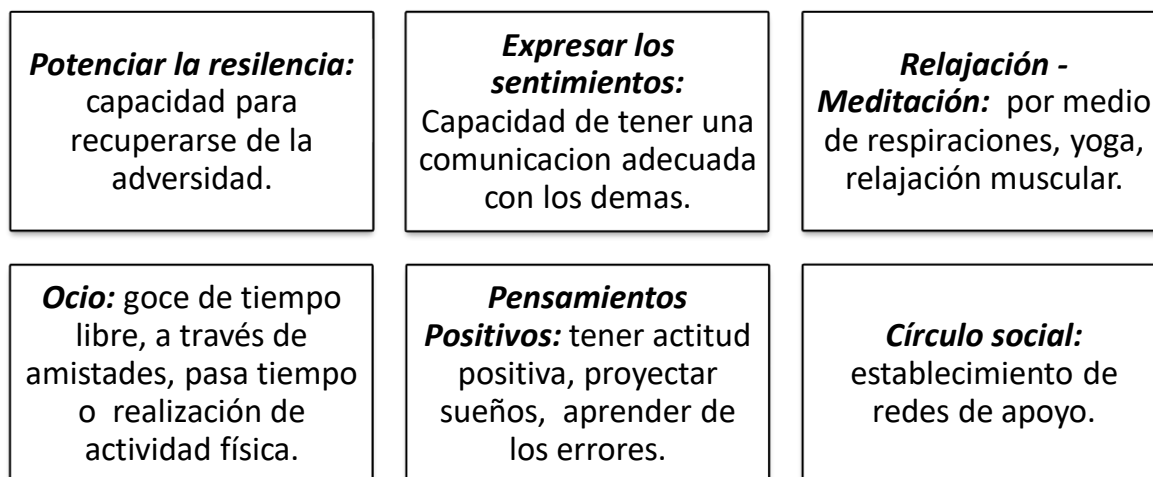
#### **d. Factores que afectan el bienestar Psicológico:**

Indudablemente, en nuestro mundo personal existen componentes que alterna la apreciación de buena calidad de vida, entre las cuales tenemos el trabajo, las relaciones interpersonales, el matrimonio, el aspecto cultural y el cuidado de otras personas.

En referencia, al trabajo, es decir, el tipo de empleo que realiza ayuda de forma imprescindible la satisfacción de la existencia, porque existen personas que tienen ingresos económicos estables mientras que otros no. Es decir, el trabajo que tengan importante y tiene gran relevancia, por el simple hecho de trabajar, mientras que, existen personas desempleadas en la cual van a manifestar un alto nivel de tensión, estrés e insatisfacción de vida. Nuestro país, Perú, no es ajeno a esta realidad ya que no existe seguridad de empleo y mucho menos una adecuada remuneración, y es por ello, los peruanos no gozan de una felicidad y estabilidad de vida plenos. En general, es una situación que se debe tener en cuenta para el desarrollo personal y, porque no, también en el área empresarial, es por ello, que debemos enfocarnos en estas medidas para mejorar el bienestar psicológico.



**GRAFICO 02**  
**MEDIDAS PARA MEJORAR EL BIENESTAR PSICOLÓGICO**



**Fuente: Holmes, E. (2014, citado por Castillo, 2017). El bienestar. Manual para vigilar la tensión y estar bien de manera personal y profesionalmente, p. 76**

**e. Modelo de Sánchez – Cánovas del bienestar Psicológico:**

Asocia el bienestar en tres clases: el primero, corresponde con el agrado con la vida; el segundo, insiste en el predominio de las emociones y afectos positivos sobre los negativos, partiendo postura Bradburn, N (1969). Este escritor dice que la felicidad es producto de la prudencia en general, que los individuos hacen al adquirir sus sentimientos, siendo más emotivo cuando el balanceo es afirmativo. Para Heylighen, F. (1992), conceptualiza que la felicidad es una emoción placentera o experiencia subjetiva del bienestar. Dicho de otro modo, la felicidad está determinado por emociones placenteras en largo periodo de tiempo, es decir, es el nivel en que el ser humano se encuentran satisfechos con sus experiencias cotidianas. (Vega, 2017, p 30)

Para Vega (2017), menciona que existe significado diferencial con la palabra bienestar, ya que existe sinónimos como calidad de vida autorrealización y satisfacción de vida. En relación a la segunda palabra mencionada (autorrealización), es conocida como un conjunto de cualidades con un

sistema individual de valores, sin embargo, los estudiosos sociales se han enfocado más en la calidad de vida y la satisfacción de vida (p. 31).

El bienestar psicológico se enfoca en sí a la felicidad, da como origen de la auto evaluación de los sentimientos positivos y negativos. Tomando en cuenta, la apreciación general y cognitiva de las experiencias que uno tiene, estas dos son concepciones tradicionales de la felicidad” mencionadas por Diener, E. y Larsen, R. (1984. p. 542-575, citado por Castillo, 2017).

El estudio de este esquema pone en diferencia entre el bienestar/felicidad y afectividad positiva y negativa, sin embargo, la forma parte de la evaluación que realiza del Bienestar Psicológico. Dicha proposición une diferentes factores que dan como producto el Bienestar Psicológico, constructo global que forma parte los aspectos materiales mencionados al bienestar material y además, al psicológico que corresponde al bienestar subjetivo.

Así mismo, se detallan las dimensiones que son un conjunto de esta conceptualización de Bienestar Psicológico:

### **Bienestar psicológico subjetivo:**

Según Pavot, Diener, Colvin & Sandwick (1991); citado por Salas, 2010, dicha temática está formado por tres componentes; el cognitivo que es la satisfacción de las experiencias vividas, y dos afectivos que son la afectividad positiva y negativa, también reconocida como bienestar-malestar. La satisfacción es conocida como una valoración subjetiva por parte del evaluado refiriéndose a sí mismo al estado emocional, el individuo evalúa su propia satisfacción en paralelo a su experiencia vivida, el estado de otros o un hipotético estado. Relacionándolo con determinadas esferas o tratarse de una valoración en general realizada por la persona por su experiencia. (p. 33)

### **Bienestar material:**

Este tema, está enfocada, por las posesiones materiales cuantificables, ingresos económicos entre otros, dicho en otras palabras, este punto, es la percepción que tiene el ser humano y no en relación a los índices externos. Desde este punto, existe una coherencia general con las diferentes esferas enfocadas en el Bienestar Psicológico (Salas, 2010, p. 33).

Por último, para Salas (2010) en relación al factor económico (salario) es indispensable pero no discierne del factor bienestar, idea un incremento a corto plazo, sin embargo, no una alteración a largo plazo en felicidad o bienestar. Por otro lado, cuando existe una disminución salarial genera una respuesta de insatisfacción, una combinación de resentimiento y rabia, pero no modifica las particularidades individuales de bienestar y felicidad. (p. 34).

### **Bienestar laboral:**

Este punto, es respuesta afectiva emocional positiva hacia las diferentes facetas el ser humano realiza en relación al trabajo en general. Además, es una idealización subjetiva de las experiencias laborales de los individuos, considerando la felicidad como un concepto multidimensional (Salas, 2010, p. 34)

Finalmente, la satisfacción laboral, dimensión importante de la satisfacción general y presenta un sentido global de la salud. En lo opuesto, la insatisfacción laboral, principal fuente de la tensión en el área laboral. El estrés laboral es una consecuencia de las características del medio laboral, es una amenaza para el individuo. Dichas amenazas se deben al aumento excesivo en lo laboral o la escasa ayuda para satisfacer las necesidades del trabajador, como un sueldo inadecuado, la insatisfacción y la promoción (Salas, 2010, p. 35).

### **Relaciones de Pareja:**

En la diversidad de los estudios mencionan que las relaciones agradables en un par de personas (pareja) es un componente importante del bienestar general, de la felicidad. El trabajo entre los cónyuges se centra en la conceptualización del ajuste conyugal. Una de las escalas más empleadas en este estudio ha sido la “Locke-Wallace Marital Adjustment Scale” (Locke-Wallace, 1959). Conceptualizaron el ajuste conyugal en la acomodación mutua del esposo y la esposa en una etapa concreta. (Salas, 2010, p. 36).

Esta es una de las variables estudiadas en el bienestar y tiene un valor predictivo es el status marital, según Lee, GR; Seccombe, K; Shehan, CL. (1991), citado por Salas, 2010, estos autores hablan que los individuos casados o unidas consensualmente entre los sexos se observan altos niveles de felicidad, a lo contrario, ocurre en la ruptura y en el fallecimiento de las parejas (p. 37).

Así mismo, cuando en la convivencia entre las parejas existe una buena comunicación, se ve reflejada en los intercambios sociales significativos y un nivel de apoyo material, emocional, económico, instrumental o de información, que generalmente modula su relación con el ambiente. Ridder D, Schreurs K. (1996).

#### **1.3.1.2. Síndrome de Burnout:**

##### **a. Orígenes del Síndrome de Burnout:**

Freundemberger (citado por Ibáñez y Yauli, 2017) menciona por primera vez el Burnout en 1974, presenta sintomatologías físicas y psíquicas (decaimiento físico y emocional) afectado por el personal médico como producto de los requisitos laborales. Donde mencionaba el estado corporal (físico y mental) de los trabajadores en relación con las labores que visualizo en el personal que trabajaban en una clínica de desintoxicación. Un año

después, manifestaron síntomas como si se sentían decaídos, de mal humor y expresaban una postura desagradable hacia los pacientes y una predisposición de ignorarlos (p. 48).

Para conceptualizar el síndrome de Burnout no es sencillo, debido que es un proceso complejo y por la semejanza que existe con otras teorías, es por ello, Salgado y Leria (2017), desde esta perspectiva, fue establecido por el modelo de Maslach en 1997 ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos y su aceptación por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el periodo 2000, la cual ha sido aceptado por la comunidad científica. Desde este modelo, el Síndrome de Burnout manifiesta que es desadaptativo e inadecuado al enfrentar el estrés crónico, que da lugar a la extenuación y al distanciamiento emocional en el trabajo, y forma cinco elementos importantes como *los síntomas disfóricos (fatiga física y emocional), síntomas mentales o conductuales, se manifiesta en el trabajo, se observa en personas sin psicopatología pre mórbida, y existe un deficiente desempeño laboral ocasionado por las conductas y actitudes negativas. (p. 40)*

Ante lo mencionado, es importante iniciar la definición del Estrés, por ser una un punto de partida imprescindible para el conocimiento de dicho síndrome. El Estrés se origina a causa de un desequilibrio por la demanda de las situaciones (estresores externos e internos) y los recursos de la persona. Esta dinámica se observa bastante en el ámbito laboral, en donde se observa a los trabajadores, cuyo oficio es intenso y se relaciona con otras personas

#### **b. Definiciones:**

Para Vega (2017), actualmente, existen teorías en relación al estrés laboral, que analizan la relación entre los empleadores y su área laboral. Los datos obtenidos se observan que dicha integración existe un desequilibrio, en otras palabras, existe una desigualdad entre la organización y el trabajador.

Dichas interacciones, se encuentran los factores psicosociales que no supone una amenaza directa para los empleadores que son productos de la afinidad laboral complicada. En la psicología organizacional, existe dos teorías muy relevantes que estudian la interacción entre el ambiente laboral y el trabajador, entre ellas tenemos a 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)*. Dichas teorías, contribuyen el bienestar del trabajador, en donde afirmaron que un mal desajuste de la persona y el ambiente puede observarse desde la perspectiva del empleador como la falta de equilibrio que producen entre las necesidades que presenta el empleador para emplear sus habilidades y capacidades (p. 19).

González 2015, citado por Castillo, 2018, lo conceptualiza, el Burnout, problema que da inicio con un estrés crónico, que se ha generado con el transcurrir de los años en el personal de una empresa que son indispensables para la organización, generando un desgaste energético para reaccionar a las demandas tanto interno como externo, todo ello, provoca sensaciones negativas psicológicas como físicas (p. 19).

Maslach & Jackson (1986) es un síndrome de agotamiento emocional, de despersonalización y de reducción de la capacidad personal, manifiesta los individuos que, por profesión, que se relacionan con otras personas. Esto es un estímulo a los problemas emocionales que viene por la conexión constante con otros individuos, cuando presentan dificultades o por causa de dolor (Velásquez, 2014, p. 21).

En conclusión, es la disminución de conveniencia y de pasión, fenómeno de despersonalización, bajos logros personales y agotamiento emocional. La fatiga (agotamiento) emocional se centra en el escás gradual de la fuerza, el desgaste, el decaimiento, la agitación, etc. La despersonalización se manifiesta por la cólera, gestos negativos y las reacciones frías y unipersonales hacia los individuos (estudiantes, amistades de trabajo,

clientes, etc.) y la disminución de interés (falta de realización personal) con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Así mismo, en otras palabras, el Burnout (desgaste profesional u ocupacional), es una enfermedad que se genera en reacción a una constante presión que un individuo padece ante la presencia de estresores emocionales e interpersonales relacionados en el área laboral (Velásquez, 2014, p. 22).

**c. Características principales del Síndrome de Burnout:**

Dentro de esta perspectiva, es necesario centrarse un importante reconocimiento de este término en el desarrollo del entorno laboral y psicopatológico, sin duda, dichas palabras no son ajenas ni debe tratarse de manera individual para su comprensión. A través de los años, las características personales (baja eficacia, poco control de impulsos, pobre defensa ante el estrés, perfeccionismo, alto idealismo, mucha exigencia, sensibilidad emocional, dependencia y adicción a sus actividades laborales) del ser humano se han ido influenciando de manera negativa gracias al desarrollo del estrés laboral. En otras palabras, dichas características generan un deterioro de la salud y del bienestar psicológico. Según Maslach & Leiter (1997, citado por Velásquez, 2014), los individuos se sienten incapaces de poder regenerarse. Al iniciar el día existe una escasa energía para enfrentar las actividades diarias, manifestando una fatiga fisiológica como si estuviera bien cansado. Dicha sintomatología, es la primera demanda estresante del trabajo (p. 22 - 23).

Esta dificultad fisiológica presenta tres componentes esenciales (sub-escalas, dimensiones o factores) que se encuentra comprendida de la siguiente manera:

### **Agotamiento emocional:**

Para Sánchez (2018), constituye un elemento principal del síndrome, que se caracteriza por incapacidad del trabajador (pérdida de energía) que a su vez manifiesta una apreciación en aumento de agotamiento físico y psíquico en sus actividades laborales, llegando al límite de sus facultades profesionales (p. 24).

### **Despersonalización o Cinismo:**

Para Sánchez (2018), es un conjunto de posturas de aspecto pesimista o negativo que presentan como mecanismo de defensa debido al agotamiento emocional, asumiendo un distanciamiento y devaluación hacia la persona, todo ello, motiva una deshumanización en las relaciones con reacciones negativas, frías, apartado hacia otros individuos, enfocándose a los usuarios, clientes, pacientes, entre otros. Así mismo, frecuentado del incremento en la irritabilidad y un quebranto de motivación en el área laboral (p. 24).

### **Baja realización personal:**

Para Castillo (2018), esto surge cuando un profesional constata que los empeños laborales supera la capacidad para cuidar de forma competente, generando una auto-evaluación negativa, así mismo, insatisfecho con los objetivos profesionales en relación a su competencia laboral, ocasionando efectos negativos para desarrollar dichas actividades empresariales como bajo rendimiento laboral, una baja autoestima, dejar de lado las relaciones personales y profesionales y la dificultad para laborar con alta tensión (p. 24)

## **d. Sintomatología del Síndrome de Burnout:**

Según castillo (2018), en este apartado, debemos tener en cuenta las primeras señales leves de alarma como malestar para levantarse en las



mañanas o el cansancio patológico, seguido con una moderada señal distanciamiento, fatiga, cinismo, aburrimiento y pérdida progresiva del idealismo que se observan en las personas con culpabilidad, frustración, incompetencia y autoevaluación negativa. Finalmente, los síntomas difíciles muestran en el abuso de alcohol, drogas, ausentismo y abuso de psicofármacos (p. 25).

**CUADRO 02**  
**SINTOMATOLOGÍA DEL BURNOUT**

<b>SÍNTOMAS PSICOSOMÁTICOS</b>	<b>SÍNTOMAS EMOCIONALES</b>	<b>SÍNTOMAS CONDUCTUALES</b>
Fatiga crónica	Irritabilidad.	Cinismo.
Dolores de cabeza.	Ansiedad generalizada	No hablan.
Dolores musculares (cuello y espalda).	y focalizada en el trabajo.	Apatía.
Insomnio.	Depresión.	Hostilidad.
Pérdida de peso.	Frustración.	Sarcasmo.
Úlceras y desordenes gastrointestinales.	Aburrimiento.	Pesimismo.
Dolores de pecho	Distanciamiento afectivo.	Ausentismo laboral.
Palpitaciones.	Impaciencia.	Abuso en el café.
Hipertensión.	Desorientación.	Tabaco.
Crisis asmática.	Sentimientos de soledad y vacío.	Alcohol.
Resultados frecuentes.	Impotencia.	Fármacos.
Aparición de alergias.	Sentimientos de omnipresencia.	Relaciones interpersonales distantes y frías.
		Tono de voz elevado (gritos frecuentes).
		Llanto inespecífico.
		Dificultad de concentración.

---

Disminución del  
contacto del público /  
clientes / pacientes.  
Incremento de los  
conflictos con  
compañeros.  
Agresividad.  
Aislamiento.  
Enfado frecuente.  
Cambios bruscos de  
humor.

---

***Fuente: Apiquian (2007). Síndrome de Burnout en las empresas, p. 2***

#### **e. Factores de riesgo del Síndrome de Burnout:**

Toda organización debe conocer, organizar y controlar los diferentes factores que influyen en sus trabajadores, dependiendo de ello, se creara una atmosfera más adecuada para la integración del personal, así mismo, se buscara el bienestar psico - físico del trabajador y se evitara conflictos entre ellos, y, sobre todo, el estrés crónico, obteniendo resultados favorables para la empresa.

##### **e.1. Factores Individuales:**

Según Edelwich & Brodsky (1980), citado por Martínez, 2010, es importante tener en cuenta, que cada individuo anhela ser distinto e influenciando en las otras personas, sin embargo, ve fracasado la presencia de otros individuos que se encuentran en un alto nivel jerárquico que confirman el sentido de poder. Cabe mencionar, ser el empleado joven, no tener refuerzo ni apoyo de la organización, el uso inadecuado de los recursos y la baja remuneración económica son variables que generara una posibilidad elevada de generar el Burnout (p.10).

### **Compromiso del sujeto:**

Hace mención a la identificación personal, es decir, existe el reconocimiento de sus propios valores, la confianza interpersonal y las metas que orientan al comportamiento. El sujeto está convencido que percibe el cambio, dicho cambio o reto implica como una oportunidad para intervenir y mejorar su situación actual para su propio beneficio sin dejar de lado sus propias competencias, en otras palabras, incluye en la tolerancia a la ambigüedad y a la flexibilidad cognitiva. Finalmente, esta personalidad busca planificar en contra el estrés (Martínez, 2010, p. 11).

### **Sentido de Coherencia:**

Son los medios que permite la adecuada conducta activa que conlleva a la persona a evolucionar conductas adaptables y adecuadas para enfrentar los estímulos de estrés: ayuda social, el aprendizaje, recurso económico, el vínculo familiar, creencias, etc. Estos elementos están formados por tres dimensiones: perceptible (componente cognitivo), manejabilidad (componente instrumental) y significatividad (componente motivacional). Según Antonovsky (1979), citado por Martínez, 2010, el sentido de coherencia no es una característica de la personalidad ni un estilo de afrontamiento, sino competencias básicamente cognitivas que facilitan una orientación disposicional generalizada (p. 11 - 12).

### **Con relación al sexo:**

Sabemos que el lado femenino es sensible (metafóricamente) al cansancio profesional que los hombres, sin embargo, se advierte que la examinación de estas variables se pone difícil en la deformación de diferentes factores: por ejemplo, el sexo femenino está controlado con baja libertad, lo contrario, a los varones, influenciando las exigencias a nivel familiar, los ingresos y educación (Martínez, 2010, p. 11).

### **Estructura familiar:**

Este factor menciona que los sujetos poseen una estructura familiar (hijos) son más resistentes al Síndrome de Burnout, es decir, por tan solo con la presencia de la familia hace desarrollar la capacidad para el afrontamiento de dificultades y conflictos emocionales, además, de ser personas más centrados, sin embargo, existe estrés ocupacional, debido con la presencia de mayor número de hijos (Martínez, 2010, p. 11).

### **Factores Sociales:**

En este apartado, se menciona que los contactos sociales dentro y fuera del área laboral ayudan amortiguar los efectos de los estresores o facilitan desarrollar el estrés. Existen estudios de los efectos favorables acerca del grupo social del trabajador y han sido estructurados en emocionales, informativos e instrumentales. Además, House (1981) ha clasificado varias fuentes de apoyo social: vecinos, compañeros, pareja, familiares, amigos, superiores o supervisores, grupos de autoayuda, profesionales de servicio y cuidadores (Martínez, 2010, p. 11).

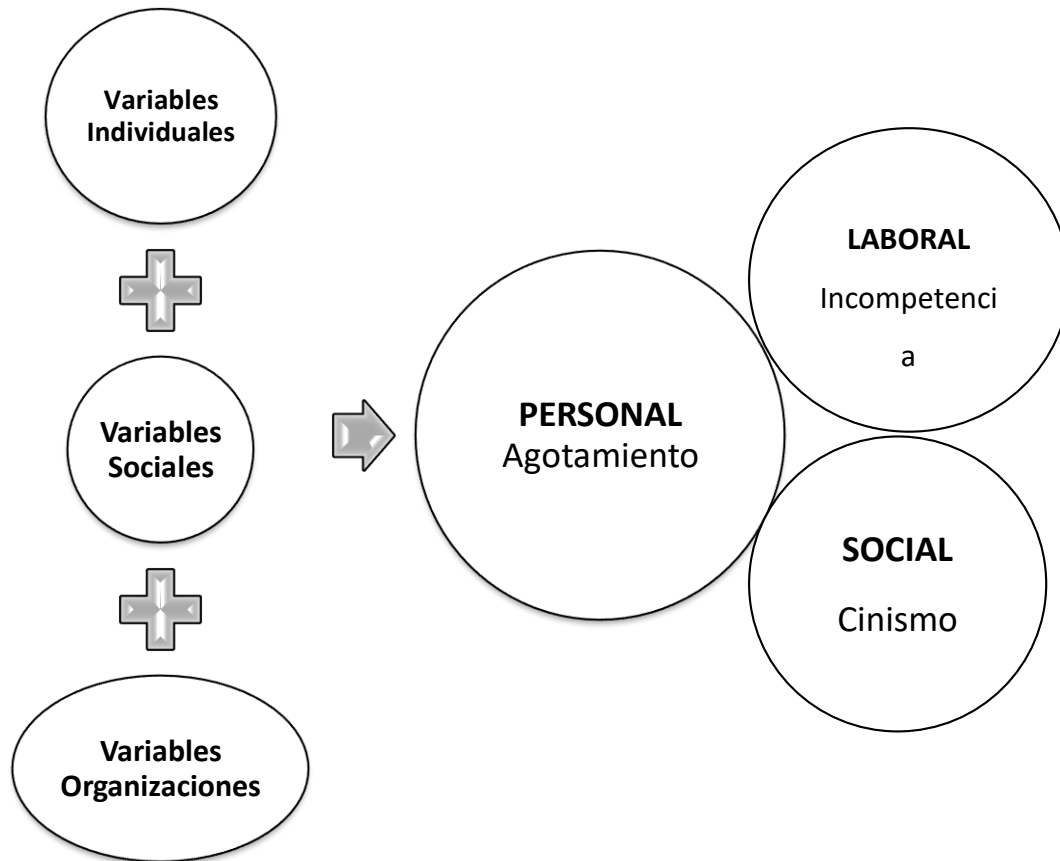
### **e.2. Variables Organizacionales:**

Sánchez (2018), dicha variable está vinculada al rendimiento del puesto de trabajo por la cual provoca. Se observa que se manifiestan estresores con el clima laboral, el entorno físico, la inseguridad laboral, el desempeño de rol, el control laboral, las relaciones interpersonales, las políticas de las organizaciones; dichos factores han sido estudiadas con el transcurrir del tiempo que pueden ser desencadenantes del Burnout y con ello, se presentara en su momento para diseñar la prevención psicosocial en la empresa.

### **Variables sociales extra – laborales:**

En este apartado, se involucra las relaciones amicales y familiares, este apoyo social hace hincapié a la ayuda real de estas fuentes es importante para el sujeto ya que permite sentirse valorado, querido y cuidado, dentro y fuera de la organización. En conclusión, la carencia de soporte comunitario, factor de tensión, inclusive se observa varios estímulos negativos; ya que su disposición elimina o disminuye los estímulos estresantes, transforma la sensación de los estresores, afecta sobre las estrategias de afrontamiento y favorece el adecuado desarrollo del ánimo, la motivación y la autoestima de las personas (Martínez, 2010, p. 12).

### GRAFICO 03 ESTRESORES CRÓNICOS



*Fuente: Proceso del Burnout según Salanova y Schaufeli et al (2002)*

#### 1.3.2. Marco Conceptual:

**Bienestar Psicológico:** Es el sentido de felicidad o bienestar, donde es una noción subjetiva de la experiencia humana, y tiene cuatro aspectos generales como: percepción personal del bienestar, bienestar en el trabajo, bienestar económico y bienestar en la relación de pareja, Sánchez-Cánovas (1998).

**Bienestar Psicológico Subjetivo:** El autor lo conceptualiza como un proceso concreto que está asimilando el individuo en cuestión (adolescencia, juventud, edad mediana, senectud, etc.).

**Bienestar Material:** El autor lo define como los ingresos económicos y recursos materiales cuantificables que posea el sujeto, que le generen una impresión de bienestar, y tanto, la insuficiencia de los mismos genera una emoción inversa y por ende la desaparición de bienestar.

**Bienestar Laboral:** El estudioso define como un elemento esencial de la satisfacción, lo cual va generar un estado de salud global y completa. En oposición a la insatisfacción, principal fuente de estrés en las empresas. El estrés laboral es el producto de las características del ambiente laboral que se convierten en una provocación para las personas. Esto se debe a la coacción de la ocupación o a la escasa ayuda para amortizar las escaseces del empleador como un inadecuado salario, la insatisfacción y la promoción.

**Relaciones con la pareja:** Las relaciones satisfactorias es uno de los componentes importantes del bienestar general, de la felicidad y se centra primordialmente en el concepto de ajuste conyugal.

**Síndrome de Burnout:** Maslach & Jackson (1986) lo definen como “un síndrome de agotamiento emocional, de despersonalización y de reducción de la capacidad personal, que puede presentarse en sujetos que, por profesión, se "ocupan de la gente".

**Cansancio Emocional:** Son las sensaciones sobre el esfuerzo físico y fastidio emocional que se producen como consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos, así como también con los clientes.

**Despersonalización:** Es la exposición de posturas y reacciones impúdicas hacia los individuos a quienes los empleadores dan sus servicios.

**Falta realización personal:** conlleva a la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo auto-concepto ante situaciones ingratas.

#### **1.4. Formulación del Problema:**

¿Relación entre Síndrome de Burnout y el Bienestar Psicológico en los trabajadores de una empresa de la ciudad de Chiclayo?

#### **1.5. Justificación e importancia de estudio:**

Indudablemente, es de vital importancia conocer si existe relación entre el Síndrome de Burnout y el Bienestar Psicológico en trabajadores de una empresa de Chiclayo, que sirva como estímulo y de aplicación a las investigaciones futuras, así mismo, del adecuado control de la tensión laboral en las diferentes organizaciones.

Como ya hemos mencionado anteriormente, que la actividad laboral es importante para la sociedad, en la cual, es una de las vías en que vamos a satisfacer las diversas necesidades económicas, fisiológicas, biológicas y personales, conllevando a una mejor calidad de vida. Al mismo tiempo, es un entorno que se caracteriza por un dinamismo vertiginoso, complejo y paradójico dando una globalización dominante, en donde se observan cambios negativos de manera constante por las diferentes situaciones en el mundo laboral.

La Justificación teórica considera presentar un concepto claro y preciso en relación al síndrome de Burnout, es por ello, que nos ocuparemos de hacer una investigación de las diferentes teorías que proponen explicar dicho síndrome, teniendo en cuenta los investigadores que proponen las diversas teorías, el proceso y las fases que se desarrolla en el ser humano. Por otro lado, en relación al Bienestar Psicológico se muestra de un amplio espectro, ambiguo y discrepancias entre los estudiosos.

A nivel práctico, consideramos que los datos empíricos servirán para plantear y desarrollar distintas alternativas frente a la problemática, enfocándose en la identificación de los trabajadores más vulnerables con



síndrome de Burnout y en el cuidado del bienestar del empleador; aplicando las medidas necesarias para favorecer el Bienestar Psicológico, previendo y tomando las acciones frente al síndrome de Burnout, específicamente en los trabajadores de dicha empresa de Chiclayo.

## **1.6. Objetivos:**

### **1.6.1. Objetivo General:**

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Bienestar psicológico en los trabajadores de una empresa de Chiclayo.

### **1.6.2. Objetivos Específicos:**

Identificar las particularidades del Síndrome de Burnout y sus dimensiones.

Caracterizar los niveles de Bienestar Psicológico y sus dimensiones.

Establecer la relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y las del Bienestar psicológico.

## **1.7. Limitaciones:**

La presente investigación presenta ciertas dificultades en relación al difícil acceso al personal de dicha empresa, debido al trámite burocrático que se realizó para conseguir los permisos, además, el tiempo limitado para cumplir con las actividades programadas en relación a la realización de dicho estudio y a la aplicación de los diferentes instrumentos psicológicos.

### **1.3. Hipótesis:**

#### **1.3.1. General:**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en los trabajadores de una empresa de Chiclayo.

#### **1.3.2. Específicas:**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la dimensión Bienestar Subjetivo y el Cansancio emocional en los trabajadores de una empresa de Chiclayo.

**H<sub>2</sub>:** Existe relación entre la dimensión Bienestar Subjetivo y la Despersonalización en los trabajadores de una empresa de Chiclayo.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación entre la dimensión Bienestar Subjetivo y la Falta de autorrealización personal en los trabajadores de una empresa de Chiclayo.

**H<sub>4</sub>:** Existe relación entre la dimensión Bienestar Material y el Cansancio emocional en los trabajadores de una empresa de Chiclayo.

**H<sub>5</sub>:** Existe relación entre la dimensión Bienestar Material y la Despersonalización en los trabajadores de una empresa de Chiclayo.

**H<sub>6</sub>:** Existe relación entre la dimensión Bienestar Material y la Falta de autorrealización personal en los trabajadores de una empresa de Chiclayo.

**H<sub>7</sub>:** Existe relación entre la dimensión Bienestar Laboral y el Cansancio emocional en los trabajadores de una empresa de Chiclayo.

**H<sub>8</sub>:** Existe relación entre la dimensión Bienestar Laboral y la Despersonalización en los trabajadores de una empresa de Chiclayo.

**H<sub>9</sub>:** Existe relación entre la dimensión Bienestar Laboral y la Falta de autorrealización personal en los trabajadores de una empresa de Chiclayo.

**H<sub>10</sub>:** Existe relación entre la dimensión Relaciones de Pareja y el Cansancio emocional en los trabajadores de una empresa de Chiclayo.

**H<sub>11</sub>:** Existe relación entre la dimensión Relaciones de Pareja y la Despersonalización en los trabajadores de una empresa de Chiclayo.

**H<sub>12</sub>:** Existe relación entre la dimensión Relaciones de Pareja y la Falta de autorrealización personal en los trabajadores de una empresa de Chiclayo.

## II. Material y Método:

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación:

#### 2.1.1. Tipo de Investigación:

Según Landeau (2013), se enfoca en tres tipos de puntos de acuerdo a los propósitos que persigue la investigación durante el estudio a tratar.

**Según la finalidad:** La investigación es aplicada porque tiene como finalidad la resolución de problemas prácticos.

**Según su carácter:** La investigación es correlacional, ya que tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más variables, categorías o conceptos en un contexto en particular.

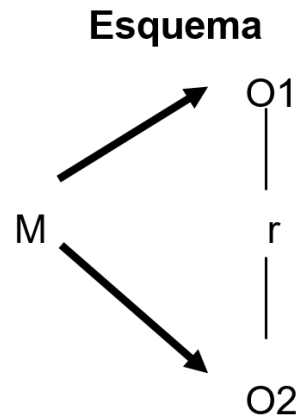
**Según su naturaleza:** Es investigación cuantitativa, ya que se enfoca principalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, aplica la metodología empírico analítico y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos.

**Según el alcance temporal:** Es investigación Transversal porque estudian un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado.

**Según la orientación que asume:** Es investigación orientada a la comprobación porque su orientación básica es contrastar teorías.

#### 2.1.2. Diseño de Investigación:

Este estudio es de tipo no experimental, además, presentó un diseño de tipo descriptivo - correlacional, debido a que se describirán mediante la aplicación de un instrumento los datos que caractericen las variables y se determinará la relación entre ellas. Esto permitirá complementar los objetivos propuestos. (Hernández, Fernández & Baptista 2014).



**Dónde:**

**M** = Trabajadores de una empresa

**O1** = Síndrome de Burnout

**O2** = Bienestar Psicológico

**r** = Relación

## 2.2. Población y Muestra:

La población y muestra estuvo constituida por los trabajadores de una empresa de Chiclayo, de ambos sexos, entre los administrativos, seguridad y los operarios, que suman un total de 160 trabajadores, que oscilan entre las edades de 25 – 50 años.

## 2.3. Variables y Operacionalización:

### 2.3.1. Variable Independiente:

V1: Síndrome de Burnout

V2: Bienestar Psicológico.

### 2.3.2. Operacionalización:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<b>SINDROME DE BURNOUT</b>	CANSANCIO EMOCIONAL	Sensaciones de sobre Esfuerzo Físico y Hastío Emocional.	1,2,3,6,8,13,1 4,16,20	INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (IBM)
	DESPERZONALIZACIÓN	Desarrollo de Actitudes y Respuestas Cínicas.	5,10,11,15,22	
	FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL	Pérdida de Confianza y la presencia de un Negativo Auto-concepto ante situaciones ingratas.	4,7,9,12,17,1 8,19,21	

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
<b>BIENESTAR PSICOLÓGICO</b>	BIENESTAR PSICOLOGICO SUBJETIVO	Satisfaccion de la vida y afecto positivo y negativo	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, 11,12,13,14,15,16,17,18,19,20, 21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	ESCALA DE BIENESTAR PSICOLOGICO (EBP)
	BIENESTAR MATERIAL	Ingresos Económicos y Posesiones Materiales Cuantificables	31,32,33,34,35, 36,37,38,39,40	
	BIENESTAR LABORAL	Salario Inadecuado, la Insatisfacción y la Promoción.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	
	RELACIONES DE PAREJA	Concepto de ajuste conyugal	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, 11,12,13,14,15	

## **2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:**

En relación a la técnica; se utilizó la evaluación psicométrica, porque son herramientas o instrumentos que son medibles.

Por otro lado, los instrumentos utilizados en la recolección de información en referencia a las variables de estudio son los siguientes:

### **Ficha Técnica**

Nombre de la prueba es Maslach Burnout Inventory (IBM), cuyos autores son C. Maslach y S.E. Jackson 1981, en donde la adaptación fue realizada por N. Seisdedos, Departamento de I+D de TEA Ediciones, S.A., cuya procedencia es de Consulting Psychologist Press, Inc. Palo Alto, California, USA. Su aplicación es forma individual y colectiva; edades de 20 - 60; tiempo: variable, 10 a 15 minutos. La finalidad de esta evaluación se manifiesta en tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal; y el material consta de un manual (1997) Cuadernillo que contiene los 22 ítems, hoja de respuestas, para registrar las contestaciones del sujeto, que lleva adherida una hoja de autocopiativa que sirve a la vez de plantilla de corrección, además está constituido por Baremos en puntuaciones centiles y típicas, en cada sexo y en el total de una muestra de población general, y estadísticos descriptivos de varios subgrupos de la población asistencial.

### **Validez y Confiabilidad**

Se aplicó el Test IBM a una población de 160 personas, para determinar la confiabilidad Ítems test a través de la fórmula de Pearson, obteniendo datos que fluctúan entre 0,1,2,3,4,5 y 6, siendo mayores a 0,21 obteniendo así un grado de validez, como podemos observar en la siguiente tabla:



<b>Validación de Ítems del Test IBM</b>						
<b>Número</b>	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6
<b>Validez</b>	0.569	0.320	0.341	0.420	0.755	0.533
<b>Número</b>	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12
<b>Validez</b>	0.381	0.343	0.406	0.623	0.493	0.457
<b>Número</b>	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18
<b>Validez</b>	0.576	0.385	0.491	0.448	0.328	0.419
<b>Número</b>	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22		
<b>Validez</b>	0.358	0.400	0.327	0.346		

**Nota:** a través de la fórmula de Pearson y con un puntaje  $\geq$  a 0.21 los ítems se consideran válidos.

Estos resultados permiten considerar al test IBM con una adecuada validez de contenido y una estructura factorial significativa.

<b>Confiabilidad del Test IBM</b>	
<b>Número</b>	0.801

**Nota:** a través de la fórmula de Alpha de Cronbach y con un puntaje  $\geq$  a 0.8 se considera fiable.

La consistencia interna se obtuvo mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach con un puntaje de 0.80, asumiendo así que los ítems miden un mismo constructo y que estén altamente correlacionados, según Welch & Comer (1988), citado por Hernández, R.; Mandujano N.; Porfirio B. (2015, tercer párrafo).

### **Validez del Instrumento**

El instrumento tiene validez de constructo, se obtuvo mediante el procedimiento estadístico correlación ítem-test, cuyos índices de discriminación se detallan en el anexo 3.

### **Confiabilidad del Instrumento**

Para determinar la fiabilidad del instrumento de manera general y por escalas se utilizó el estadístico alfa de cronbach, debido a que los ítems de la variable son de escala de medida ordinal y Likert (Hernández; et al 2014). Obteniéndose coeficientes de confiabilidad que se detallan en el anexo 4.

## **Escala de Bienestar Psicológico (EBP)**

Nombre de la prueba es Escala de Bienestar Psicológico EBP, cuyo autor es José Sánchez-Cánovas, procedencia de Madrid – España, en donde su aplicación es de forma Individual o Colectiva. Tipo Cuadernillo, hojas de respuestas, plantillas de corrección, y su duración de aplicación es de aproximadamente de 20 y 25 minutos exclusivamente para adolescentes y adultos con edades comprendidas entre los 17 y los 90 años. Finalmente, su uso se enfoca principalmente en la educación, clínico, medico, laboral y en la Investigación. Son potenciales usuarios aquellos Profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales y consejeros.

### **Características Generales**

La Escala de Bienestar Psicológico consta de 65 ítems, con valoraciones que van desde 1 a 5. En un principio, se incluyó dentro del Inventario de Felicidad de Oxford.

Más Adelante, se separaron ambos cuestionarios. Los ítems fueron redactados específicamente por el equipo de investigación de Sánchez-Cánovas, J; teniendo en cuenta los datos aportados por el propio estudio. Algunos autores distinguen entre dos medidas del bienestar psicológico: la una, propiamente psicológica; la otra, referida al bienestar material.

Con el objeto de lograr una mayor especificación se añadieron también 10 ítems referidos al bienestar laboral y 15 a las relaciones de pareja como integrantes de la Escala Total. De este modo, se ha diferenciado 4 subescalas: Bienestar Psicológico Subjetivo, Bienestar Material, Bienestar Laboral y Relaciones con la pareja.

Aun cuando los dos primeros cuestionarios deben ser siempre aplicados conjuntamente (e incluso aparecen editados con numeración consecutiva),

cabe hacer una estimación independiente de cada una de las subescalas y, por ello se ofrecen baremos por separado.

En los casos que resulte procedente la aplicación de las cuatro puede obtenerse, además de las valoraciones específicas, una global a la que todas ellas contribuyen (Escala Combinada de Bienestar Psicológico) o una puntuación ponderada a partir de los ítems con mayor valor discriminativo (Escala Ponderada).

### Validez y Confiabilidad

Se aplicó el Test EBP a una población de 160 personas, para determinar la confiabilidad Ítems – Test a través de la fórmula de Pearson, obteniendo datos que fluctúan entre 1,2,3,4 y 5, siendo mayores a 0,21 obteniendo así un grado de validez, como podemos observar en la siguiente tabla:

Validación de Ítems del Test EBP								
Número	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8
Validez	0.252	0.471	0.767	0.403	0.504	0.532	0.361	0.405
Número	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16
Validez	0.235	0.388	0.565	0.527	0.356	0.287	0.587	0.286
Número	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24
Validez	0.247	0.373	0.575	0.308	0.340	0.305	0.307	0.234
Número	Ítem 25	Ítem 26	Ítem 27	Ítem 28	Ítem 29	Ítem 30	Ítem 31	Ítem 32
Validez	0.391	0.513	0.281	0.378	0.373	0.268	0.360	0.384
Número	Ítem 33	Ítem 34	Ítem 35	Ítem 36	Ítem 37	Ítem 38	Ítem 39	Ítem 40
Validez	0.229	0.274	0.594	0.294	0.461	0.639	0.318	0.256
Número	Ítem 41	Ítem 42	Ítem 43	Ítem 44	Ítem 45	Ítem 46	Ítem 47	Ítem 48
Validez	0.547	0.336	0.334	0.318	0.529	0.358	0.393	0.217
Número	Ítem 49	Ítem 50	Ítem 51	Ítem 52	Ítem 53	Ítem 54	Ítem 55	Ítem 56

	49	50	51	52	53	54	55	
<b>Validez</b>	0.354	0.262	0.275	0.445	0.300	0.280	0.332	0.311
<b>Número</b>	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem 64
	57	58	59	60	61	62	63	
<b>Validez</b>	0.225	0.437	0.634	0.308	0.596	0.359	0.294	0.247
<b>Número</b>	Ítem							
	65							
<b>Validez</b>	0.608							

**Nota:** a través de la fórmula de Pearson y con un puntaje  $\geq$  a 0.21 los ítems se consideran válidos.

Estos resultados permiten considerar al test EBP con una adecuada validez de contenido y una estructura factorial significativa.

<b>Confiabilidad del Test EBP</b>	
<b>Número</b>	0.902

**Nota:** a través de la fórmula de Alpha de Cronbach y con un puntaje  $\geq$  a 0.8 se considera fiable.

La consistencia interna se obtuvo mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach con un puntaje de 0.90, asumiendo así que los ítems miden un mismo constructo y que estén altamente correlacionados, según Welch & Comer (1988), citado por Hernández, R.; Mandujano N.; Porfirio B. (2015, tercer párrafo).

### **Validez del Instrumento**

El instrumento tiene validez de constructo, se obtuvo mediante el procedimiento estadístico correlación ítem-test.

### **Confiabilidad del Instrumento**

Para determinar la fiabilidad del instrumento de manera general y por escalas se utilizó el estadístico alfa de cronbach, debido a que los ítems de la variable son de escala de medida ordinal y tipo likert (Hernández; et al 2014). Obteniéndose la confiabilidad la cual se detalla en el anexo 6.

## **2.5. Procedimientos de Análisis de Datos:**

La aplicación de dichos instrumentos fue de forma individual: Inventario de Burnout de Maslash (IBM), así como también la Escala de Bienestar Psicológico (EBP) de José Sánchez Cánovas.

Así mismo, en dicho trabajo de investigación se tiene en cuenta la estadística descriptiva, expresado en frecuencias y porcentajes. Finalmente, para la contratación de hipótesis se aplica la fórmula gamma de goodman y kruskal, todo ello a nivel de significancia de 0,05 (95%). Toda la información es procesada en el SPSS versión 2.1 español y como medio auxiliar, el programa Excel.

## **2.6. Criterios Éticos:**

En relación a la confidencialidad, no se evidenciaron datos personales de la población de estudio, así mismo, la aplicación de los instrumentos es de manera objetiva y confidencial. Finalmente, el nombre de la empresa se mantendrá en reserva.

## **2.7. Criterio de Rigor Científico:**

En este estudio se tomaron en cuenta las pruebas que miden las dimensiones formuladas, teniendo como referencia la validez, confiabilidad y adaptación de los instrumentos.

Durante la etapa de la aplicación, se siguió los diversos pasos: la aplicación de los instrumentos se realizó durante los días laborales y que se formó dos grupos para obtener más orden y control de los datos obtenidos, al mismo tiempo, se satisface cualquier inquietud o duda durante la aplicación de los cuestionarios, en la cual, se obtuvo la validez y confiabilidad de resultados. Dicho espacio que se aplicó los instrumentos fue un lugar amplio manteniendo un adecuado orden. Finalmente, se analizaron los resultados

obtenidos y finalmente se interpretó llegando así a la conclusión de lo estudiado.

### III. Resultados:

#### 3.1. Resultados en tablas y figuras:

En la tabla 1, de acuerdo al procesamiento estadístico, se aprecia un coeficiente de correlación (.585) y una significancia bilateral (.030) a un nivel  $p < .05$ , esto significa que existe relación a nivel significativo entre las variables propuestas.

**Tabla 01:**

***Relación entre Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en los trabajadores de una empresa de Chiclayo.***

Relación entre las variables			
		Valor	Sig. Aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,585	,030
N de casos válidos		160	

*Fuente: Elaboración propia*

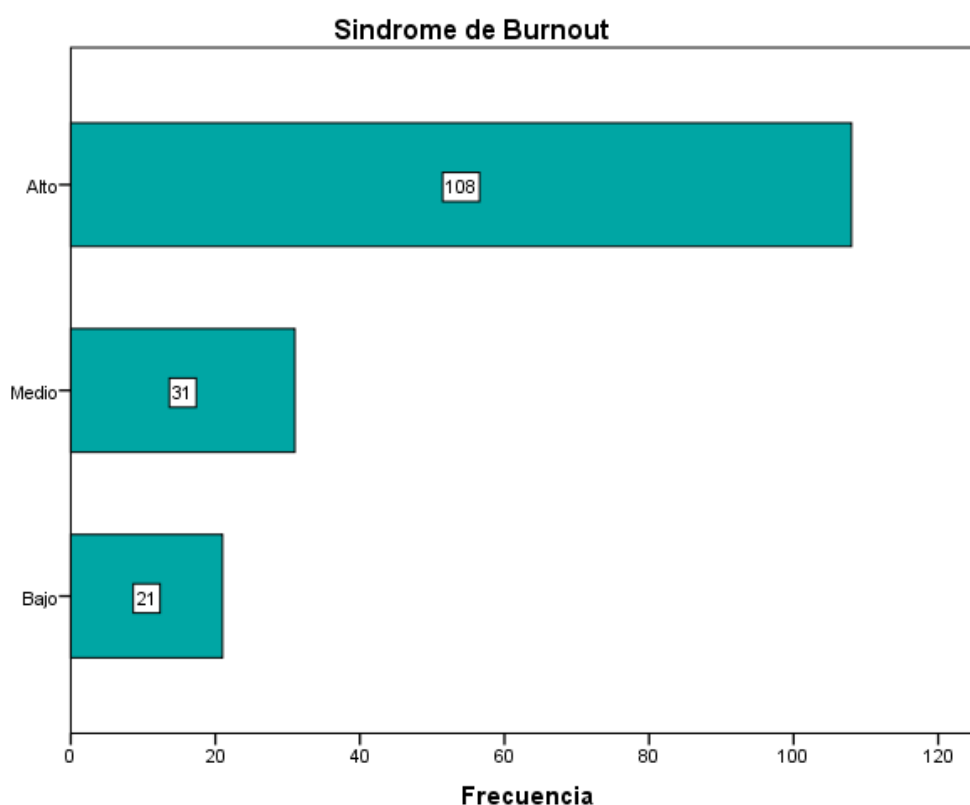
En referencia a las dimensiones del síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de la empresa, se observa en la tabla 2, que el 13.1% se evidencia nivel bajo de Burnout, mientras que, el 19,4% y el 67,5% se encuentra en nivel medio y alto, es decir, este resultado nos indica que hay presencia del síndrome de Burnout.

**Tabla 02:**

**Identificar las Particularidades del síndrome de Burnout y sus dimensiones.**

Dimensiones del Síndrome de Burnout			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	21	13,1
	Medio	31	19,4
	Alto	108	67,5
	Total	160	100,0

*Fuente: Elaboración propia*

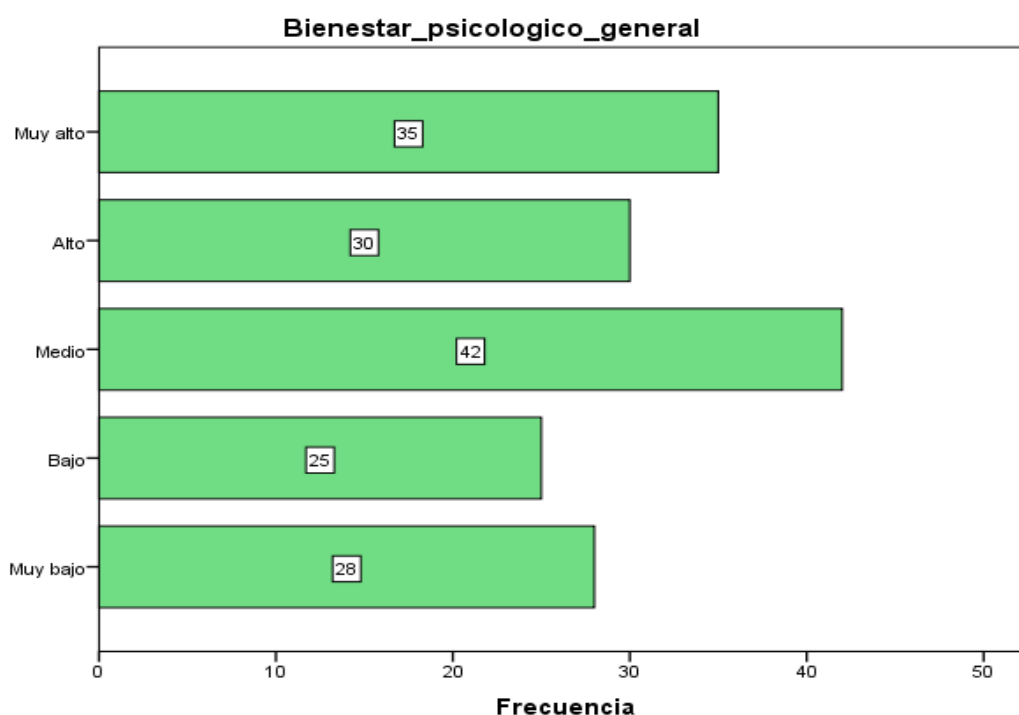


Por otro lado, en relación a las dimensiones del bienestar psicológico que manifiestan los trabajadores de la empresa, se aprecia en la tabla 3, que el 17,5% y el 15,6% se encuentra en un nivel bajo y muy bajo respectivamente, en la cual existe pocos indicadores de bienestar psicológico, mientras que, el 26,3%, el 18, 8% y el 21,9%, se observa un nivel medio, alto y muy alto, por lo tanto, los trabajadores manifiestan un bienestar psicológico adecuado en sus actividades laborales.

**Tabla 03:**  
**Caracterizar los niveles de Bienestar Psicológico y sus dimensiones**

<b>Dimensiones del Bienestar Psicológico.</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy bajo	28	17,5
	Bajo	25	15,6
	Medio	42	26,3
	Alto	30	18,8
	Muy alto	35	21,9
	Total	160	100,0

*Fuente: Elaboración propia*





En general, en relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Bienestar Psicológico de los trabajadores de la empresa, en la tabla 04, se observa que la dimensión de bienestar subjetivo con el cansancio emocional presenta un coeficiente de correlación (.590) y una significancia bilateral (0.30), además, con la despersonalización se observa un coeficiente de correlación (.289) y la significancia bilateral (.032), por último, con la falta de realización personal tiene un coeficiente de correlación (.288) y la significancia (.019); a un nivel  $p < .05$ . Esto indica que las variables en mención se relacionan a un nivel significativo. Se acepta la hipótesis planteada.

Así mismo, la dimensión del bienestar material con el cansancio emocional, presentan un coeficiente de correlación (.497), y una significancia bilateral (.041), además, con la despersonalización se muestra un coeficiente de correlación (.372) y una significancia bilateral (.024), y con la falta de realización personal se observa un coeficiente de correlación (.522) y una significancia bilateral (.021) a un nivel  $p < .05$ . Esto indica que las variables en mención se relacionan a un nivel significativo. Se acepta la hipótesis planteada.

Además, la dimensión del bienestar laboral con el cansancio emocional se muestra un coeficiente de correlación (.104) y una significancia bilateral (.022), así mismo, con la despersonalización se observa un coeficiente de correlación (.257) y una significancia bilateral (.022), y con la falta de realización personal presenta un coeficiente de correlación (.689) y una significancia bilateral (.027) a un nivel  $p < .05$ . Esto indica que las variables en mención se relacionan a un nivel significativo. Se acepta la hipótesis planteada.

Para terminar, la dimensión de bienestar de pareja con el cansancio bilateral se observa un coeficiente de correlación (.571) y una significancia bilateral (.011), y con la despersonalización se muestra un coeficiente de correlación (.452) y una significancia bilateral (.030), y con la falta de realización personal

(.529) y una significancia bilateral (.029)

a un nivel  $p < .05$ . Esto indica que las variables en mención se relacionan a un nivel significativo. Se acepta la hipótesis planteada.

**Tabla 04:**

***Establecer la relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y las del Bienestar psicológico.***

	<b>Cansancio emocional</b>		<b>Despersonalización</b>		<b>Falta de realización personal</b>	
	Valor	Sig. Bilateral	Valor	Sig. Bilateral	Valor	Sig. Bilateral
<b>Bienestar subjetivo</b>	.590	.030	.289	.032	.288	.019
<b>Bienestar material</b>	.497	.041	.372	.024	.522	.021
<b>Bienestar laboral</b>	.104	.022	.257	.022	.689	.027
<b>Bienestar de pareja</b>	.571	.011	.452	.030	.529	.029

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.2. Discusión de los resultados:

Este estudio se buscó determinar la relación entre en Síndrome de Burnout y el Bienestar psicológico en los trabajadores de una empresa de Chiclayo. De acuerdo al análisis correlacional se encontró que existe relación significativa (.030) entre las variables mencionadas, esto nos da entender, que el síndrome de Burnout (Castillo, 2018) es un problema que da inicio con un estrés crónico, que se ha generado con el transcurrir de los años en el personal de las diferentes empresas que son indispensables para la organización (muchas exigencias, bajo control de impulsos, adicción en sus actividades laborales, bajo mecanismo de defensa al estrés, sensibilidad emocional, etc.), generando un desgaste energético para reaccionar a las demandas tanto interno como externo, provocando sensaciones negativas emocionales, físicas y psicológicas. En general, ante la presencia de este síndrome, va conllevar a una escasez de bienestar psicológico en la población de la empresa manifestándolo en el área social, individual, familiar y laboral. Además, debemos tener en cuenta que los resultados analizados se basan principalmente en una difícil coyuntura a nivel mundial debido por la pandemia del COVID – 2019, que se encuentra afectando nuestra salud física, psicológica y laboral de la población en general.

Así mismo, se encontró un nivel alto (67,5%) y medio (19,4) de síndrome de Burnout en los trabajadores de dicha empresa, por lo cual se observa que la población se caracteriza por manifestar sensaciones de agotamiento físico y psíquico, desarrollo de actitudes negativas y existe pérdida de confianza de sí mismo y un auto concepto negativo; seguido por un nivel bajo (13.1%), lo que indica que esta sintomatología está ausente en una pequeña población.

Por otro lado, se observó nivel medio (26,3%), muy alto (21,9%) y alto (18,8%) de bienestar psicológico manifestado por los trabajadores, lo que nos indica que el personal de la empresa se encuentra dentro de normalidad establecida, es decir, para Sánchez-Cánovas (1998) dicha terminología hace referencia al sentido de felicidad o bienestar, la cual es una percepción

subjetiva de la vida misma, tomando en cuenta cuatro aspectos generales como: percepción personal del bienestar, bienestar en el trabajo, bienestar económico y bienestar en la relación de pareja, mientras que, una pequeña porción de la población se encuentra entre un nivel muy bajo (17,5%) y bajo (15,6%), esto hace referencia a la escases o ausencia de bienestar psicológico en determinada población.

Finalmente, en relación a las dimensiones de cada una de las variables mencionadas, se encontró que el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal tiene nivel de significancia con *el Bienestar subjetivo* (.030), *el Bienestar material* (.041), *el Bienestar laboral* (.022) y *el Bienestar de pareja* (.011), en otras palabras, la pérdida de energía realizada por la exigencia a nivel empresarial, el desarrollo de actitudes negativas y la pérdida de confianza de sí mismo, afecta de manera significativa en esta etapa concreta vital que ésta atravesando el sujeto en cuestión (adolescencia, juventud, edad mediana, senectud, etc.), y es evidente que los ingresos económicos es la satisfacción del sujeto que es valorada subjetivamente por sí mismo, relacionándolo con ámbitos concretos o globales, así mismo, el salario inadecuado y la insatisfacción laboral no se encuentra cumpliendo las diversas las expectativas de los trabajadores de la empresa, finalmente, es importante mencionar que los miembros de la pareja es uno de los componentes para el bienestar en general.

#### **IV. Conclusiones:**

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencio:

- La existencia de la relación significativa entre las variables.
- Los niveles del síndrome de Burnout se encontraron mayor incidencia en el nivel alto y medio, mientras que el nivel bajo es de menor incidencia.
- En relación al bienestar psicológico se evidencia los niveles medio, alto y muy alto como mayor incidencia, por otro lado, el nivel muy bajo y bajo como menor incidencia.
- Por último, se encontró correlación significativa en las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones del Bienestar Psicológico.

#### **V. Recomendaciones:**

- ✓ Crear y ejecutar programas psico-educativos en la empresa para brindar los conocimientos en relación al manejo del Burnout.
- ✓ Capacitar a todos los empleadores de las diferentes áreas de la empresa en cómo manejar el estrés desde una perspectiva personal y laboral.
- ✓ Brindar orientación y tratamiento psicológico a los empleadores que se encuentran manifestando el Burnout.
- ✓ Fomentar temarios preventivos acerca del Burnout abocado en los trabajadores, promoviendo tácticas beneficiosas para el control de la tensión en las empresas.
- ✓ Restablecer los adecuados ambientes laborales y materiales para los empleadores de la empresa, y así, se desarrollen fácilmente para su adecuado rendimiento laboral. Al mismo tiempo, estará promoviendo de manera directa e indirecta el bienestar psicológico en la empresa, además adquirir conocimientos educativos.

## VI. Referencias bibliográficas:

- Acuña, S y Bruschi, M. (2014). Relación entre Síndrome de Burnout, Bienestar Psicológico y Estrategias de Afrontamiento. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata. Recuperado de: <file:///Sindrome%20de%20bournot%20y%20bienestar%20psicologico/fdd36da53340756e0452912fe37eb470ea69%202013.pdf>
- Amutio, A, Ayestaran, S y Smith, J. (2009). Evaluación del Burnout y bienestar psicológico en los profesionales sanitarios del País Vasco. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Volumen 24, nº 2 - Págs. 235-252. ISSN: 1576-5962. Recuperado de: <file:///Sindrome%20de%20bournot%20y%20bienestar%20psicologico/españa%202009.pdf>
- Castillo, M. (2018). Burnout y Bienestar Psicológico (Estudio realizado con el personal de enfermería del Hospital Nacional José Felipe Flores de la cabecera departamental de Totonicapán – Tesis de Pre grado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Recuperado de: <file:///Sindrome%20de%20bournot%20y%20bienestar%20psicologico/Castillo-Maria%20guatemala%202018.pdf>
- Díaz, F. y Carolina, I. (2016). La Investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. Psicología desde el caribe. Vol. 33, n.º 1, Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>
- Freudenberger, J. (1980) *Burnout*. Nueva York: Doubleday. Recuperado de [http://www.um.es/analeps/v26/v26\\_1/20-26\\_1.pdf](http://www.um.es/analeps/v26/v26_1/20-26_1.pdf)
- García, F, Cova, F, Bustos, F y Reyes, E. (2017). Burnout y Bienestar Psicológico de Funcionarios de Unidades de Cuidados Intensivos. Artículo de Investigación Científica y Tecnológica. Vol. 15, No. 1 - 2018 / 23 – 38. Recuperado de: <file:///Sindrome%20de%20bournot%20y%20bienestar%20psicologico/Dialnet-BurnoutYBienestarPsicologicoDeFuncionariosDeUnidad-6258002%202017.pdf>

- Ibáñez, D. y Yauli, J. (2017). Estrés Laboral y Bienestar Psicológico en Trabajadores que Laboran en el Turno Noche (Tesis de Pre-grado). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. Recuperado de: <file:///Sindrome%20de%20bournot%20y%20bienestar%20psicologico/PSibpadh%202017.pdf>
- Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución Conceptual y Estado Actual de la Cuestión. *Vivat Academia*. nº 112. Recuperado de: <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>
- Maslach, C. & Leiter, M. (1996): *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Musatori, M; Zubieta, E; Ubillos, S y Gonzales, J. (2015). Felicidad y Bienestar Psicológico: Estudio Comparativo Entre Argentina y España. *Psykhé*. 24(2), 1-18. España: Universidad del País Vasco. Recuperado de: <file:///Sindrome%20de%20bournot%20y%20bienestar%20psicologico/bienestar%20psicologico%20importante.pdf>
- Ridder D, Schreurs K. (1996) *Coping, social support and chronic disease: a research agenda*. U.S.A. *Psychol Health Med*; 1:39-48.
- Roger, A. (2011). El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. No. 160. Recuperado de: [file:///Sindrome%20de%20bournot%20y%20bienestar%20psicologico/publicacion\\_160\\_160811\\_es%20importa.pdf](file:///Sindrome%20de%20bournot%20y%20bienestar%20psicologico/publicacion_160_160811_es%20importa.pdf)
- Rubio, J. (2003). Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales en orientadores de Instituto de enseñanza secundaria (Tesis Doctoral). Badajoz: Universidad de Extremadura. Recuperado de: <file:///Sindrome%20de%20bournot%20y%20bienestar%20psicologico/9788477238164>

%202003%20doctoral.pdf

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

Saborío, L. y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica. Vol. 32 (1), ISSN 1409-0015. Recuperado de: <file:///Sindrome%20de%20burnout%20y%20bienestar%20psicologico/art14v32n1%20costa%20ricca%202015.pdf>

Salgado, J. y Leria, F. (2017). Síndrome de Burnout y Calidad de Vida profesional percibida según estilos de personalidad en profesores de educación primaria. CES Psicología. 11 (1), 69-89. Chile. Recuperado de: <file:///Sindrome%20de%20burnout%20y%20bienestar%20psicologico/4192-22185-2-PB%20chile.pdf>

Sánchez, L. (2018). Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en Trabajadores de Contact Center de la Ciudad de Lima (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima. Recuperado de: [file:///Sindrome%20de%20burnout%20y%20bienestar%20psicologico/sanchez\\_mlg%202018.pdf](file:///Sindrome%20de%20burnout%20y%20bienestar%20psicologico/sanchez_mlg%202018.pdf).

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

Vega, E. (2017). Relación entre el Síndrome del Burnout y Bienestar Psicológico en los colaboradores operativos de servicio de una entidad financiera estatal (Tesis de Maestría). Universidad Ricardo Palma. Perú. Recuperado de: <file:///Sindrome%20de%20burnout%20y%20bienestar%20psicologico/ECVEGADV%202017.pdf>.



Velásquez, A. (2014). Síndrome de Burnout y bienestar psicológico en enfermeras de la micro red de salud de san juan de Miraflores – Villa María del triunfo, 2014. Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de: <file:///Sindrome%20de%20bournot%20y%20bienestar%20psicologico/VELASQUEZ%20NEYRA%202014.pdf>

**VII. Anexos:**

**Anexo 01: Matriz de Consistencia**

<p><b>Manifestaciones del problema</b></p>	<p>El <b>síndrome de Burnout</b> comienza con un cansancio patológico, seguido con un nivel moderado de distanciamiento, fatiga, cinismo, aburrimiento y pérdida progresiva del idealismo que se observan en las personas sentimientos de culpa, frustración, incompetencia y autoevaluación negativa.</p> <p>El <b>Bienestar Psicológico</b> es el sentido de felicidad o bienestar, la cual es una percepción subjetiva de la vida misma, tomando en cuenta cuatro aspectos generales como: percepción personal del bienestar, bienestar en el trabajo, bienestar económico y bienestar en la relación de pareja.</p>
<p><b>Problema</b></p>	<p>¿Existe relación entre Síndrome de Burnout y el Bienestar Psicológico en los trabajadores de una empresa de Chiclayo?</p>
<p><b>Causas que originan el Problema</b></p>	<p>Baja eficacia, salario inadecuado, escaso ingreso económico, poco control de impulsos, pobre defensa ante el estrés, actitudes negativas, falta de confianza de sí mismo, auto-concepto, perfeccionismo, alto idealismo, mucha exigencia, sensibilidad emocional, agotamiento físico, dependencia y adicción a sus actividades laborales.</p>
<p><b>Objeto de la Investigación</b></p>	<p>Ciencia de la Vida y la Salud Humana</p>

<b>Objetivo General de la Investigación</b>	Determinar la relación entre en Síndrome de Burnout y el Bienestar psicológico en los trabajadores de una empresa de Chiclayo.
<b>Objetivos específicos</b>	Identificar las particularidades del Síndrome de Burnout y sus dimensiones. Caracterizar los niveles de Bienestar Psicológico y sus dimensiones. Establecer la relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y las del Bienestar psicológico.
<b>Campo de la investigación</b>	Ciencia de la Vida y la Salud Humana
<b>Título de la Investigación</b>	Síndrome de Burnout y el Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Empresa de Chiclayo
<b>Hipótesis</b>	Existe relación significativa entre Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en los trabajadores de una empresa de Chiclayo.
<b>Variables</b>	V1: Síndrome de Burnout V2: Bienestar Psicológico.

## ANEXO N° 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<b>SINDROME DE BURNOUT</b>	CANSANCIO EMOCIONAL	Sensaciones de sobre Esfuerzo Físico y Hastío Emocional.	1,2,3,6,8,13,1 4,16,20	INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (IBM)
	DESPERZONALIZACIÓN	Desarrollo de Actitudes y Respuestas Clínicas.	5,10,11,15,22	
	FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL	Pérdida de Confianza y la presencia de un Negativo Auto-concepto ante situaciones ingratas.	4,7,9,12,17,1 8,19,21	

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
<b>BIENESTAR PSICOLÓGICO</b>	BIENESTAR PSICOLOGICO SUBJETIVO	Satisfaccion de la vida y afecto positivo y negativo	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, 11,12,13,14,15,16,17,18,19,20, 21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	
	BIENESTAR MATERIAL	Ingresos Económicos y Posesiones Materiales Cuantificables	31,32,33,34,35, 36,37,38,39,40	ESCALA DE BIENESTAR PSICOLOGICO (EBP)
	BIENESTAR LABORAL	Salario Inadecuado, la Insatisfacción y la Promoción.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	
	RELACIONES DE PAREJA	Concepto de ajuste conyugal	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, 11,12,13,14,15	

## ANEXO N° 3 INSTRUMENTOS

### ESCALA MASLACH (CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT)

#### ENCUESTA PERSONAL

#### DATOS PERSONALES:

NOMBRE: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO (M) (F)

ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_ SITUACIÓN LABORAL: NOMBRADO ( )

CONTRATADO ( ) TIEMPO DE TRABAJO: \_\_\_\_\_ TURNO: FIJO ( ) ROTATORIO ( )

#### INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No existen respuestas mejores o peores la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

**Nunca: 0**

**Algunas veces al mes• 3**

**Pocas veces al año o menos: 1.**

**Una vez a la semana: 4**

**Una vez al mes o menos: 2**

**Pocas veces a la semana: 5**

**Diariamente: 6**

**Por favor. Señale con el puntaje que considere más adecuado:**

1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado
- 3 cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra Jornada de trabajo me siento agotado.
- 4 siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa
7. siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo
10. Siento que me he hecho más duro con la gente
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.
13. Me siento frustrado por el trabajo.
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesional mente
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada
22. Me parece que los beneficiarios de mí trabajo me culpan de algunos de sus problemas

**AE: Agotamiento Emocional; D: Despersonalización; RP: Realización Personal.**





10. Siento que me he hecho más duro con la gente							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12 me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13 me siento frustrado por el trabajo.							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17 siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo							
18 me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
19 creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21 siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma Adecuada							
22 me parece que los beneficiados de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas							



emocionalmente							
12 Me encuentro con mucha vitalidad							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15. Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de mis estudiantes							
16. Trabajar en contacto directo con los estudiantes me produce bastante estrés							
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis estudiantes.							
18. Me encuentro animado (a) después de trabajar junto a mis estudiantes.							
19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20. En el trabajo siento que estoy al límites de mis posibilidades							
21. Siento que sé tratar de forma adecuada a los problemas emocionales en el trabajo.							
22 Siento que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas.							

## ENCUESTA PERSONAL (LABORAL)

### DATOS PERSONALES:

NOMBRE: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO (M) (F)

ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_ SITUACIÓN LABORAL: NOMBRADO ( )

CONTRATADO ( ) TIEMPO DE TRABAJO: \_\_\_\_\_ TURNO: FIJO ( ) ROTATORIO ( )

### INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

**Nunca: 0                      Pocas veces al año o menos: 1      Una vez al mes o menos: 2    Algunas veces al mes: 3                      Una vez a la semana: 4      Pocas veces a la semana: 5    Diariamente: 6**

ITEM	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender							
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							

12. Me siento muy enérgico en mi trabajo							
13. Me siento frustrado por el trabajo.							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo							
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus Problemas							

## ENCUESTA PERSONAL (EDUCATIVO)

### DATOS PERSONALES:

NOMBRE: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO (M) (F)

ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_ SITUACIÓN LABORAL: NOMBRADO ( )

CONTRATADO ( ) TIEMPO DE TRABAJO: \_\_\_\_\_ TURNO: FIJO ( ) ROTATORIO ( )

### INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

**Nunca: 0                      Pocas veces al año o menos: 1      Una vez al mes o menos: 2    Algunas veces al mes: 3                      Una vez a la semana: 4      Pocas veces a la semana: 5    Diariamente: 6**

ITEMS DEL CUESTIONARIO	0	1	2	3	4	5	6
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado							
2. Al final de la jornada me siento agotado							
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día.							
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis estudiantes.							
5. Creo que trato a algunos estudiantes como si fueran objetos.							
6. Trabajar con estudiantes todos los días es una tensión para mí.							
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis estudiantes							
8. Me siento "quemado" (desgastado) por el trabajo							
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo							

emocionalmente.							
12. Me encuentro con mucha vitalidad							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro							
15. Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de mis estudiante							
16. Trabajar en contacto directo con los estudiantes me produce bastante estrés.							
17. Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis estudiantes							
18. Me encuentro animado (a) después de trabajar junto a mis estudiantes.							
19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo							
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades							
21. Siento que se tratar de forma adecuada a los problemas emocionales en el trabajo							
22. Siento que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas.							

## CUESTIONARIO DE BIENESTAR PSICOLÓGICO

### DATOS PERSONALES:

NOMBRE: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO (M) (F)

ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_ SITUACIÓN LABORAL: NOMBRADO ( )

CONTRATADO ( ) TIEMPO DE TRABAJO: \_\_\_\_\_ TURNO: FIJO ( ) ROTATORIO ( )

### INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre sentimientos que las personas podemos experimentar en cualquier etapa de nuestra vida. Por favor, al leer cada frase vea si usted, EN ESTA TAPA DE SU VIDA, se siente así. Conteste de forma espontánea y sincera. No es necesario que piense demasiado acerca de cada frase. De forma sencilla y rápida vea si usted en estos momentos de su vida se siente o no de esa manera.

Aparecerán frases parecida a esta que se pone como ejemplo: **“Me siento muy ilusionado”**

Si usted, en esta etapa de su vida, no se siente así en ninguna ocasión, tendrá que marcar, en la hoja de respuestas, una cruz en una de las casillas que están a continuación del recuadro donde dice **NUNCA (0); ALGUNAS VECES (1), BASTANTES VECES (2), CASI SIEMPRE (3) Y SIEMPRE (4).**

**POR FAVOR NO DEJE NINGUNA PREGUNTA SIN CONTESTAR. GRACIAS**

ITEM	0	1	2	3	4
1. acostumbro a ver el lado favorable de las cosas					
2. Me gusta transmitir mi felicidad a los demás					
3. Me siento bien conmigo mismo					
4. Todo me parece interesante					
5. Me gusta divertirme					
6. Me siento jovial					
7. Busco momentos de distracción y descanso					
8. Tengo buena suerte					
9. Estoy ilusionado/a					
10. Se me han abierto muchas puertas en mi vida					
11. Me siento optimista					
12. Me siento capaz de realizar mi trabajo					
13. Creo que tengo buena salud					
14. Duermo bien y de forma tranquila					
15. Me creo útil y necesario/a para la gente					
16. Creo que me sucederán cosas agradables					
17. Creo que como persona (madre/padre, esposa/esposo,					



trabajador/trabajadora) he logrado lo que quería					
18. Creo que valgo tanto como cualquier otra persona					
19. Creo que puedo superar mis errores y debilidades					
20. Creo que mi familia me quiere					
21. Me siento en forma					
22. Tengo muchas ganas de vivir					
23. Me enfrento a mi trabajo y a mis tareas con buen ánimo					
24. Me gusta lo que hago					
25. Disfruto de las comidas					
26. Me gusta salir y ver a la gente					
27. Me encuentro con facilidad en lo que estoy haciendo					
28. Creo que, generalmente, tengo buen humor					
29. Siento que todo me va bien					
30. Tengo confianza en mí mismo/a					
31. Vivo con cierto desahogo y bienestar					
32. Puedo decir que soy afortunado/a					
33. Tengo una vida tranquila					
34. Tengo lo necesario para vivir					
35. La vida me ha sido favorable					
36. Creo que tengo una vida asegurada, sin grandes riesgos					
37. Creo que tengo lo necesario para vivir cómodamente					
38. Las condiciones en que vivo son cómodas					
39. Mi situación es relativamente próspera					
40. Estoy tranquilo/a sobre mi futuro económico					

### INSTRUCCIONES

Las siguientes frases describen actitudes personales en relación con la sexualidad y las relaciones de pareja. Lea cada frase y decida hasta qué punto refleja sus pensamientos, sentimientos o actitudes. No hay respuestas verdaderas o falsas. Sencillamente, unas personas pensamos y sentimos de una manera y otras piensan de forma distinta. Probablemente, estará de acuerdo en algunas frases y en desacuerdo con otras. En algunas de las afirmaciones quizá este usted en parte de acuerdo, pero, a la vez, en parte en desacuerdo. Por favor, exponga su opinión sobre cada frase marcando con una cruz, en la hoja de respuesta, la casilla que mejor describa su actitud o sentimiento.

Antes de cada frase puede usted estar: **TOTALMENTE EN DESACUERDO (0), MODERADAMENTE EN DESACUERDO (1), EN PARTE DE ACUERDO (2), EN PARTE EN DESACUERDO (3), MODERADAMENTE DE ACUERDO (4), TOTALMENTE DE ACUERDO (5)**

**POR FAVOR NO DEJE NINGUNA PREGUNTA SIN CONTESTAR. GRACIAS**

### MUJERES

ITEM	0	1	2	3	4	5
1. Atiendo el deseo sexual de mi esposo						
2. Disfruto y me relajo con las relaciones sexuales						
3. Me siento feliz como esposo						
4. La sexualidad sigue ocupando un lugar importante en mi vida						
5. Mi marido manifiesta cada vez menos deseo de realizar el deseo sexual						
6. Cuando estoy en casa no aguanto a mi marido en todo el día						
7. Mis relaciones sexuales son ahora poco frecuentes						
8. Mi pareja y yo tenemos una vida sexual activa						
9. No temo expresar a mi marido mi deseo sexual						
10. A mi marido le cuesta conseguir la erección.						
11. Mi interés sexual ha descendido						
12. El acto sexual me produce dolores físicos, cosa que antes no me ocurría						
13. Mi esposo y yo estamos de acuerdo en muchas cosas						
14. Hago con frecuencia el acto sexual.						
15. El acto sexual me proporciona placer						

**VARONES**

ITEM	0	1	2	3	4	5
1. Atiendo el deseo sexual de mi esposa						
2. Disfruto y me relajo con las relaciones sexuales						
3. Me siento feliz como esposa						
4. La sexualidad sigue ocupando un lugar importante en mi vida						
5. Mi mujer manifiesta cada vez menos deseo de realizar el deseo sexual						
6. Cuando estoy en casa no aguanto a mi mujer en todo el día						
7. Mis relaciones sexuales son ahora poco frecuentes						
8. Mi pareja y yo tenemos una vida sexual activa						
9. No temo expresar a mi mujer mi deseo sexual						
10. Me cuesta conseguir la erección.						
11. Mi interés sexual ha descendido						
12. El acto sexual me produce dolores físicos, cosa que antes no me ocurría						
13. Mi esposa y yo estamos de acuerdo en muchas cosas						
14. Hago con frecuencia el acto sexual.						
15. El acto sexual me proporciona placer						