

Técnicas de afrontamiento para disminuir el síndrome de Burnout
Coping techniques to reduce Burnout Syndrome**GÓMEZ URIARTE, Miriam Alexandra¹; CARBAJAL CORNEJO, Katherine²**¹Universidad César Vallejo²Universidad Santo Toribio de Mogrovejo**RESUMEN**

En la empresa Imperios Operadores Logístico S.A, se aplicó un cuestionario del Síndrome de Burnout a 28 colaboradores participantes, cuyo diagnóstico arrojó que el 39% se ubicó en el nivel medio y el 61% en nivel alto del síndrome; señales de que dichos colaboradores se encontraban cansados emocionalmente, desmotivados e indiferentes con sus compañeros de trabajo. Caso contrario ocurrió en el post test, cuyos resultados alcanzados, muestran que ningún colaborador tiene un nivel alto de Síndrome de Burnout; sino más bien que el 25% de los evaluados lograron tener un nivel bajo, mientras que un 75% se ubicó en un nivel medio, por tal razón la aplicación de las técnicas de afrontamiento desarrolladas con dichos colaboradores lograron disminuir los niveles altos del Síndrome de Burnout. En tal sentido se afirma que las técnicas de reestructuración cognitiva, manejo de situaciones y técnica de solución de problemas propuestas por Majoney y Arnkoff (1978), permitieron disminuir dicho síndrome, cuyas dimensiones propuestas por Maslach y Jackson (1981b) fueron agotamiento emocional donde un 14% ubicado en nivel bajo mejoro considerablemente a un 75%, mientras que la dimensión de despersonalización de un 64% ubicado en el nivel bajo este alcanzó un 86%, respecto a la dimensión realización personal de un nivel alto de 0% este logro aumentar a un 68%. Finalmente se concluye que las técnicas de afrontamiento aplicadas fueron efectivas alcanzando un nivel de significancia de $p_{valor} = 0,001 < 0.05$ afirmando que dichas técnicas lograron disminuir el Síndrome de Burnout.

Palabras Clave: Síndrome de Burnout, cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

ABSTRACT

In the company Imperios Operadores Logísticos S.A, a questionnaire of Burnout Syndrome was applied to 28 participating collaborators, whose diagnosis showed that 39% was in the middle level and 61% in the high level of the syndrome; signs that these employees were emotionally tired, unmotivated and indifferent to their coworkers. Contrary case happened in the subsequent test, whose results managed, that no collaborator has a high level of Burnout Syndrome; otherwise 25% of those evaluated managed to have a low level, while 75% were located at a medium level, for this reason the application of the coping techniques developed with said collaborators managed to decrease the high levels of Burnout Syndrome. To the effect, it is affirmed that the cognitive restructuring techniques, situation management and problem solving technique proposed by Majoney and Arnkoff (1978), allowed to reduce said syndrome, these dimensions proposed by Maslach and Jackson (1981b) were emotional exhaustion where of 14% located in the low level improved significantly to 75%, while the depersonalization dimension of 64% located in the low level, achieved of 86%, with respect to the personal achievement dimension of a high level of 0%, increased to 68%. Finally, it is concluded that the applied coping techniques were effective reaching a significance level of $p_value = 0.001 < 0.05$, affirming that the techniques managed to decrease Burnout Syndrome.

Keywords: Burnout Syndrome, emotional tiredness, depersonalization, personal fulfilment.

© Los autores. Este artículo es publicado por la Revista UCV HACER Campus Chiclayo. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución - No Comercial - Compartir Igual 4.0 Internacional. (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>), que permite el uso no comercial, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original sea debidamente citada.

Recibido: 12 de marzo de 2020**Aceptado:** 16 de abril de 2020**Publicado:** 20 de abril de 2020

¹Bachiller en psicología organizacional, e-mail: Miriamgomez95@outlook.es,  <https://orcid.org/0000-0002-0412-9034>¹Doctora en Educación, Docente Metodóloga, e-mail: Carbajal.katy@gmail.com,  <https://orcid.org/0000-0003-3339-9217>

INTRODUCCIÓN

En el escenario actual, la conducta humana está expuesta a cambios. La búsqueda de la felicidad, la satisfacción de las necesidades y el desconocimiento del futuro producen desconcierto. Estos factores afectan de manera significativa en las decisiones, en las diversas áreas del quehacer cotidiano. Por ejemplo, la búsqueda de un puesto laboral se torna excesiva, y en muchos casos una angustia desmedida. Estos excesos generan tanto en los desempleados la ansiedad de prepararse con el fin de alcanzar el puesto laboral deseado, y así satisfacer su necesidad económica. Pero ¿Qué pasa si la necesidad satisfecha no produce complacencia? En muchos casos, el inicio de este desafío se torna una preocupación, y genera en las personas un cuadro de emociones que tarde o temprano pueden causar malestar entre los empleados y su ambiente laboral (Sánchez y Vásquez, 2018).

La sobrecarga de funciones es uno de los problemas que más se suscitan en el contexto laboral. Así mismo, la sobrecarga de funciones involucra otros aspectos tales como: la carencia de experiencia para su correcta ejecución, la poca sensibilidad para afrontarlas; la ausencia de un mentor, y un ambiente laboral no favorable. Todos estos factores pueden generar estrés en el empleado y que tarde o temprano pueden causar trastornos mentales o comportamentales como: cansancio, ansiedad o Burnout (Sánchez y Vásquez, 2018). Así como lo sostienen Quiceno y Vinaccia (2007) unos de los riesgos psicosociales en las organizaciones son el estrés crónico o Burnout las cuales pueden causar estragos en la salud de los colaboradores.

La mayoría de las investigaciones realizadas a nivel internacional, nacional y local muestran resultados moderados con relación a la problemática mencionada. Los resultados revelan que los colaboradores pasan por un periodo de desafíos que necesitan ser superados. Por ejemplo, en España se realizó una investigación por Gómez (2016) en la cual los resultados encontrados con respecto a las tres dimensiones utilizadas por Maslach; en la que “el 23,3 y el

31% posee C.E; el 10 y el 20% R.P y la D esta entre el 8 y el 14% de profesionales afectados por el Burnout” (Revista ELSEVIE, p. 6). Dicha investigación se basó en el personal de enfermería, en donde se puede inducir que los horarios rotativos, la carga emocional, las pocas horas de descanso y otros pueden ser los indicadores para el síndrome del Burnout.

En nuestro país, el estudio realizado en Work Institute y LinkedIn (2018) aporta un valioso marco teórico con relación a las causas del retiro del talento humano de las organizaciones. En ese mismo sentido, la doctora Jauregui; afirma que la falta de oportunidades de crecimiento, carencia de liderazgo, culturas empresariales, ambientes laborales y más, pueden ser uno de los tantos motivos por las cuales el colaboradores abandonan la empresa (Diario El Peruano, agosto, 2018).

A nivel local, en la ciudad de Chiclayo se llevó a cabo un estudio en la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A, (2018) donde la investigación se enfocó en determinar los Factores de riesgos psicosociales a los colaboradores con la finalidad de prevenir y mejorar el ambiente laboral y el desempeño. Los resultados mostraron que los indicadores de inseguridad sobre el futuro, estima y doble presencia presentan un alto grado de exposición y son las que más inflúan en el estado de salud de los colaboradores. Estos indicadores en estudio son de gran importancia para la investigación a realizar, ya que influyen directamente en el colaborador.

El estudio realizado indica que el 75% de colaboradores cree que está expuesto a una situación desfavorable, ya que perciben un futuro incierto en la empresa y no sienten estar familiarizados con la organización, existe índices de rotación, inestabilidad, cambios en las condiciones laborales, desconfianza, etc; provocando una inestabilidad. En el indicador de estima existe un 60% de los colaboradores que se sienten desvalorados, desmotivados, sin reconocimientos, injusticia; y eso se puede deber a la excesiva asignación de tareas y la falta de

reconocimiento salarial. Otros de los indicadores que afecta al personal es la doble Presencia con una situación desfavorable del 50%, esto se puede deber a la modificación o alargamiento de la jornada de trabajo, la cual afecta su vida personal, familiar y social. Es por ello que se vio en la necesidad de elaborar un Programa de Técnicas de Afrontamiento, para contrarrestar los indicadores del estudio realizado por la empresa; si bien es cierto las dimensiones del Síndrome de Burnout no son iguales a las de factores de riesgos, estas tienen una gran similitud porque los colaboradores tienen porcentajes elevados y cuales serían los factores organizacionales que están afectando.

Se planteó el siguiente problema ¿En qué medida la aplicación de las Técnicas de Afrontamiento disminuirá el Síndrome de Burnout en la empresa Imperios Operadores Logísticos S. A. Chiclayo 2019? Cuyo Objetivo General fue Determinar si la aplicación de las Técnicas de Afrontamiento disminuye el Síndrome de Burnout en la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Chiclayo, 2019.

Los Objetivos Específicos fueron a) Identificar el nivel del Síndrome de Burnout que actualmente poseen los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. b) Implementar Técnicas de Afrontamiento basados en la reestructuración cognitiva, manejo de situaciones y resolución de conflictos. c) Aplicar las Técnicas de Afrontamiento a los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. d) Evaluar el nivel alcanzado después de la aplicación de las Técnicas de Afrontamiento a los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. e) Comparar los niveles del Síndrome de Burnout del pre y post test, para medir el impacto de las Técnicas de Afrontamiento aplicadas.

Planteándose como Hipótesis **H₁**: la aplicación de las Técnicas de Afrontamiento disminuirá el Síndrome de Burnout en la Empresa Imperios Operadores Logísticos S.A., Chiclayo, 2019. Mientras que la hipótesis nula fue **H₀**: la aplicación de las Técnicas de Afrontamiento no

disminuirá el Síndrome de Burnout en la Empresa Imperios Operadores Logísticos S.A., Chiclayo, 2019.

METODOLOGÍA

Método: La presente investigación es de tipo cuantitativo – aplicativo, en la que busca calcular la magnitud del problema. Para ello Hernández, Fernández y Baptista (2010), refiere que el tipo de estudio cuantitativo es la recolección de antecedentes para comprobar suposiciones/ hipótesis, en función a la mediación numérica y estadística, con la finalidad de establecer esquemas de comportamientos y analizar la teoría; a si mismo el diseño investigación es de tipo pre experimental.

GE:0₁ X 0₂

Donde:

G.E: Grupo en estudio

O1: Pre test

O2: Post test

X: Manipulación de la variable independiente

Población: Hernández, et al. (2010), mencionan que la población es todo aquel grupo o conjunto de elementos que poseen características comunes, para ello nuestra población estuvo conformada por todo el personal del área de distribución de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A, siendo un total de 28 colaboradores, entre ellos personal administrativo y de almacén.

Muestra: Hernández, et al (2014), define a la muestra como el subconjunto de la población que se encarga de la obtención de datos. La muestra tomada para la investigación en desarrollo está conformada por los colaboradores pertenecientes al área de administración y almacén; siendo un total de 28 personas, entre ellos varones y mujeres, con 6 meses y 2 años aproximadamente laborando en la empresa.

Tabla 1

Colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A

PUESTO	f	%
Supervisor de GTH	1	3.5%
Supervisor de Almacén	2	7%
Auxiliar de almacén	5	18%
Monitor	4	14%
Asistente de inventarios	1	3.5%
Agente de seguridad	1	3.5%
Analista de créditos	1	3.5%
Personal de limpieza	3	11%
Ayudante de Picking	4	14%
Supervisor SIG	2	7%
Montacarguista	3	11%
Asistente administrativo	1	3.5%
TOTAL	28	100%

Fuente: Cuadro de asignación del personal, Agosto 2019.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Así mismo las técnicas e instrumentos de recolección de datos estará conformada por el conjunto de 22 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 alternativas que van desde "Nunca" (0) a "Diariamente" (6), este cuestionario elaborado por Cristina Maslach y Jackson (1981), consta de tres dimensiones a trabajar (cansancio emocional, despersonalización y desarrollo personal).

El cuestionario cuenta con 7 alternativas de respuesta basadas en la escala de Likert siendo: nunca, pocas veces al año, una vez al mes, algunas veces, una vez a la semana, pocas veces a la semana, diariamente; por la que serán aplicadas en dos momentos, antes de aplicar la propuesta (pre test) y procesado a través del programa estadístico Excel y después de aplicar la propuesta (post test).

Posteriormente, se analizaron los datos, para su respectiva representación gráfica. Así mismo, se utilizó el Programa SPSS versión 24 para ver el grado de confiabilidad de la prueba.

RESULTADOS

Tabla 2

Comparación de pre y post-test del Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

Nivel	Resultado general		Post-test	
	Pre-test		f	%
	f	%		
Bajo	0	0	7	25
Medio	11	39	21	75
Alto	17	61	0	0
Total	28	100	28	100

Fuente: Elaboración propia

En la comparación de resultados del Síndrome de Burnout se observó que existe una mejora en los participantes. En el Pre test se identificó que no existía ningún colaborador que tuviera niveles bajo del Síndrome, sino que la problemática estaba concentrada en los niveles altos con un 61% equivalente a 17 personas; manifestando que la población evaluada se estaba cansada emocionalmente, con desvaloración, sin realización personal y no tenían simpatía con sus compañeros de trabajo.

Caso contrario sucedió en el Post test, ya que los resultados hallados, no registra ningún individuo que posee Síndrome de Burnout en niveles alto como fue en el pre test; sino más bien que el 25% de los evaluados lograron disminuir sus niveles, posicionándose con un nivel bajo de la problemática manifestada; por tal las aplicaciones de las Técnicas de afrontamiento desarrolladas en la población en estudio lograron disminuir los niveles del Síndrome de Burnout.

Tabla 3

Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

Nivel	Dimensión Agotamiento Emocional			
	Pre-test		Post-test	
	f	%	f	%
Bajo	4	14	21	75
Medio	23	82	7	25
Alto	1	4	0	0
Total	28	100	28	100

Fuente: Elaboración propia.

En el Pre test de la dimensión de Agotamiento emocional se detectó que el 82% se encontraba en nivel medio, equivalente a 23 personas, y en nivel bajo solo el 14% de los evaluados pertenecen a esta categoría; para lograr que el nivel alto y medio de Agotamiento emocional disminuyeran se ejecutó la Técnica para el manejo de situaciones la cual otorgo al participante habilidades de afronte ante situaciones problemáticas como es el estrés o ansiedad. Por tal en el Post test se obtiene un 75% en nivel bajo de Agotamiento emocional y un 25% en nivel medio y en nivel alto se disminuyó en su totalidad. Es preciso indicar que en el Post test los niveles de esta dimensión lograron disminuir un resultado satisfactoriamente, permitiendo así que la aplicación de esta técnica sea favorable.

Tabla 4

Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

Nivel	Dimensión Despersonalización			
	Pre-test		Post-test	
	f	%	f	%
Bajo	18	64	24	86
Medio	10	36	4	14
Alto	0	0	0	0
Total	28	100	28	100

Fuente: Elaboración propia.

En la segunda dimensión del cuestionario aplicado del Síndrome de Burnout, se encontró que en el Pre test las personas evaluados poseían

un 36% en nivel medio equivalente a 10 personas y un 64% en nivel bajo. Manifestando que la mayor concentración de sus evaluados posee un nivel bajo de Despersonalización. También es preciso dar a conocer que en la tabla del Post test se observa que el 14% de los participantes tiene un nivel medio y el 86% un nivel bajo. Indicando que después de la aplicación de la Técnica de solución de problemas, la cual otorgo al participante un abordaje del problema mismo y facilito procedimientos de resolución de situaciones, permitiendo que los niveles del Pre test disminuyeran sus resultados.

Tabla 5

Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

Nivel	Dimensión Realización Personal			
	Pre-test		Post-test	
	f	%	f	%
Bajo	20	72	0	0
Medio	8	28	9	32
Alto	0	0	19	68
Total	28	100	28	100

Fuente: Elaboración propia.

En el Pre test de la dimensión de estudio se observó que las personas evaluadas no poseen niveles altos de Realización personal, es decir no se encontraban auto realizados; por tal su mayor concentración estaba en el nivel bajo con 72% y nivel medio con un 28%; por ello es preciso indicar que después de la aplicación de la Técnica de reestructuración cognitiva, la cual otorgo al participante modificar y analizar los modos de interpretación o pensamientos distorsionados; logrando que los niveles de Realización personal de los participantes aumentaran a un 68% en nivel alto y un 32% en nivel medio de dicha dimensión en estudio.

Prueba de hipótesis

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Post _test	Rangos negativos	21 ^a	16,81	353,00
	Rangos positivos	7 ^b	7,57	53,00
	Empates	0 ^c		
Pre _test	Total	28		

a. Post_test < Pre_test
 b. Post_test > Pre_test
 c. Post_test = Pre_test

Estadísticos de prueba

	Post_test - Pre_test
Z	-3,418 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,001
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos positivos.	

Comparamos con el p_valor:

Como el p_valor = ,001 < 0,05 entonces se rechaza Ho

Conclusión: Existe suficiente evidencia estadística a nivel de significancia de 0,05 para rechazar Ho. Por lo tanto, se puede afirmar que el desarrollo del Programa de Técnicas de afrontamiento para disminuir el Síndrome de Burnout fue efectivo.

DISCUSIÓN

En la comparación de resultados del Síndrome de Burnout se observó que existe una mejora en los participantes. En el Pre test se identificó que no existía ningún colaborador que tuviera niveles

bajos del Síndrome, sino que la problemática estaba concentrada en los niveles altos con un 61% equivalente a 17 personas y el 39% poseía un nivel medio; manifestando que la población evaluada se encontraba cansada emocionalmente, con baja realización personal y no tenían simpatía con sus compañeros de trabajo; y dando hincapié que la falta de disposición, preparación de los profesionales producía también la pérdida de compromiso y responsabilidad laboral como lo manifiesta Maslach en uno de sus trabajos iniciales (1981). Por otro lado Núñez (2016), en su investigación titulada "Nivel del Síndrome de Burnout en el personal médico del Hospital MINSA II-2, 2016", también indica que su población en estudio se encuentra fatigada, desanimada y con pensamientos negativos en función a su desarrollo personal, obteniendo un 51,9% en nivel medio del Síndrome de Burnout.

Por otro lado en el Post test de la investigación en estudio no registra ningún individuo que posee el Síndrome de Burnout en nivel alto como sucede en el Pre test, logrando disminuir sus niveles y obteniendo un 25% en nivel bajo del Síndrome de Burnout y un 75% en nivel medio. Por tal razón la aplicación de las Técnicas de afrontamiento desarrolladas, permitieron que los niveles del Síndrome de Burnout disminuyeran; dando lugar a que existe un 25% de las personas evaluadas no presentan agotamiento angustioso, sensaciones de cinismo en el trabajo, y un sentido de inutilidad e incapacidad de la realización personal así como lo menciona Maslach et al., en el (2001). Algo que no sucede en la investigación realizada por Fonseca y Cortes (2019), quien menciona que existe un 43% de la muestra presenta agotamiento emocional en nivel alto, un 23,4% insatisfacción del logro es decir que no tienen realización personal, 29,4% en despersonalización en grado alto. Dando énfasis a que sus niveles del Síndrome de Burnout son altos en la empresa de Taquilleras del Sistema de Transporte Colectivo Metro. Según los autores, estos factores provocan que los colaboradores no realicen sus funciones de forma apropiada. Así mismo, en la dimensión de despersonalización se detectó actitudes y respuestas frías dirigidas a los demás; mientras que en la dimensión de insatisfacción de logro se

detectó que esta afecta directamente a las habilidades personales y los colaboradores tienen una perspectiva negativa de sí mismos.

Es preciso señalar que para lograr disminuir los niveles del Síndrome de Burnout de la empresa Imperios Operadores Logísticos S. A, se hicieron uso de técnicas de Reestructuración cognitiva, Manejo de situaciones y Técnica de solución de problemas propuestas por Majoney y Arnkoff (1978), dichas técnicas de afrontamiento fueron herramientas de gran valor las cuales favorecieron a la presente investigación, cuya finalidad fue modificar pensamientos y creencias irracionales, también Lazarus y Folkman (1984) mencionan que el afrontamiento podría ayudar a un problema identificado, y con el apoyo de esfuerzos cognitivos y conductuales.

Por ello el desarrollo del presente programa estuvo enfocado en base a las técnicas de afrontamiento las cuales ayudaron a disminuir los niveles del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en estudio. Zapata y Chancafe (2018), en su tesis “Estrés laboral crónico en vendedores y Calidad de servicio de una empresa Distribuidora de bebidas y abarrotes en Chiclayo”, sostienen que de los 72 colaboradores del área de ventas, el 38,9% posee un nivel medio con respecto a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización con 89,9% obteniendo un nivel bajo y en función a realización personal del área de ventas obtuvo un 39,1% en nivel medio.

En la presente investigación se pudo observar que en la etapa del Pre test de la dimensión Agotamiento emocional se detectó que el 82% se encontraba en nivel medio, equivalente a 23 personas, y en nivel bajo solo el 14% de los evaluados pertenecen a esta categoría. Dando así que la investigación realizada por Zapata y Chancafe (2018), también se obtuvo niveles medios presentando rasgos de cansancio, fatiga, agotamiento, desánimo para ejecutar alguna función en relación a su puesto de trabajo. En tal sentido las personas que se encuentran en nivel alto y medio de cansancio emocional son sujetos que piensan y sienten que las responsabilidades

que tienen a su cargo son demasiadas e injustas para ellos y no creen poder desarrollarlas por falta de energía y ánimo, así como lo indica Maslach et al., (2001).

Por tal razón para lograr que el nivel alto y medio de Agotamiento emocional de la investigación en estudio disminuyera se ejecutó la Técnica para el manejo de situaciones la cual otorgo al participante habilidades de afronte ante situaciones problemáticas como es el estrés o ansiedad. En tal sentido en el Post test se obtuvo un 75% en nivel bajo de Agotamiento emocional y un 25% en nivel medio y en nivel alto se disminuyó en su totalidad. Es preciso indicar que en el Post test los niveles de esta dimensión lograron disminuir alcanzándose un resultado satisfactorio, permitiendo así que la aplicación de esta técnica sea favorable y pertinente.

En la dimensión de despersonalización del cuestionario aplicado del Síndrome de Burnout, se encontró que en el Pre test las personas evaluadas poseen un 36% en nivel medio equivalente a 10 personas y un 64% en nivel bajo; concentrando su atención en el nivel bajo como sucede en la investigación de Zapata y Chancafe (2018) que se halló el 89,9% nivel bajo; es decir que los participantes no se sienten ajenos a lo que les pasa a sus compañeros, sino más bien se interesan por el bienestar del otro, resultados distintos a lo planteado por Maslach et al., (2001), quien afirma que el ámbito laboral del individuo no solo reduce su energía laboral que desempeña sino también a las relaciones interpersonales con sus compañeros, indicando que lo único que desean es terminar sus funciones en el menor tiempo posible.

Situación distinta sucede con Hernández, Granada y Carmona (2011), en su investigación de “Posibles indicadores del Síndrome de Burnout, en sus operadores de una distribuidora de GLP, la cual obtuvieron un 22% en nivel alto de despersonalización; en comparación en la investigación realizada en la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A., la cual no registra porcentajes en nivel alto. También es preciso dar a conocer que en la tabla del Post test se observa

que el 14% de los participantes tiene un nivel medio y el 86% un nivel bajo; como no es en el caso de la investigación realizada por Cruz (2015) en Colombia en la empresa de EDEC S.A. , quien sostiene que el 44,7% se posiciona en un nivel intermedio/medio con tendencia a que aumente y lógicamente su nivel en esta investigación se concentra en nivel medio a diferencia del post test de la presenta investigación que alcanzó un nivel bajo de 86%.

Indicando que después de la aplicación de la Técnica de solución de problemas, la cual otorgo al participante un abordaje del problema mismo y facilita procedimientos de resolución de situaciones, así como lo plantea Majoney y Arnkoff de (1978). Finalmente permitiendo que los niveles del Pre test disminuyeran sus resultados a otros más favorables; y dando participación a lo que menciona Bosqued (2008), quien indica que la existencia de riesgos organizacionales, personales y socioculturales influye en algunas ocasiones el desarrollo del Síndrome de Burnout, como es en el caso de un factor organizacional como el clima socio laboral, la cual la empresa debe ser quien fomente un clima agradable y brindar al colaborador medios para afrontar sus dificultades y crear así lazos con el empleado.

En el Pre test de la dimensión de estudio se observó que las personas evaluadas no poseen niveles altos de Realización personal, es decir no se encontraban auto realizados ni tenían valoración o reconocimientos por parte de la empresa; por tal su mayor concentración estaba en el nivel bajo con 72% y nivel medio con un 28%, por tal las personas evaluadas que se encuentran en este nivel, necesitan ser apreciadas por el trabajo que hace, y así puedan seguir desarrollando el sentimiento de pertenencia como lo indica Maslach (2001). Por otro lado Hernández, Granada y Carmona (2011), realizo su investigación en Colombia titulada "Posibles indicadores del Síndrome de Burnout, en 18 operarios de una distribuidora de GLP de la ciudad de Armenia", obteniendo un 11% en nivel bajo de Realización personal, dando lugar a un estancamiento personal, como sucedió en la

investigación que se está trabajando.

Para Bosqued (2008), en su planteamiento en la existencia de riesgos organizacionales, personales y socioculturales que influye en ocasiones en el desarrollo del Síndrome de Burnout, como es en el caso de un factor organizacional como Carencia de apoyo y reconocimiento, la cual hace referencia a que la falta de motivación y reconocimiento por parte de la institución hace que el individuo tenga una sensación de no recibir apoyo y no poder crecer jerárquicamente, provocando un descontento en su personal. La falta de realización personal: se basa en la desvalorización de los sentimientos de capacidad y éxito en el trabajo, se pierde la confianza, no comprenden porque forman parte de una empresa y que es lo que están haciendo en ella; sus sentimientos son negativos y empiezan a creer que todo lo que hacen es un error. Esta carencia de logro surge debido a la falta de apoyo y oportunidad.

Después de la aplicación de la Técnica de reestructuración cognitiva permitió al participante modificar y analizar los modos de interpretación o pensamientos distorsionados así como lo plantea Majoney y Arnkoff de (1978); logrando que los niveles de Realización personal de los participantes aumentaran a un 68% en nivel alto y un 32% en nivel medio de dicha dimensión en evaluación; la cual también se relaciona con Cruz (2016) en su tesis de Diagnóstico del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa EDEC S.A. del Municipio de Chiquinquirá, Boyacá - Colombia", quien sostiene que de sus 47 participantes el 89% posee una Realización personal en nivel alto; logrando que la población evaluada este satisfecha.

Montalván (2018), también realizo una investigación denominada "Síndrome de Burnout en personal de autoservicio de ventas y su impacto en el rendimiento de las ventas - Ecuador", la cual arribó a la conclusión que de las tres dimensiones en estudio pocas veces el personal se ha encontrado exhausto emocionalmente en su trabajo, obteniendo un 78% en cansancio emocional CE; en la dimensión

de despersonalización DP , el 57% de los colaboradores pocas veces aplican acciones que los aíslan de sus compañeros y en cuanto al desarrollo personal solo el 23% pocas veces al año se encuentran realizados. Dando lugar que los resultados hallados en la investigación de Montalván (2018), se relacionan con los resultados actuales del Post test de dicha investigación en desarrollo.

Es preciso mencionar que a un inicio la investigación en desarrollo presentaba niveles altos y medios del Síndrome de Burnout, y después del desarrollo del Programa de técnicas de afrontamiento disminuyeron a nivel bajo y medio del Síndrome de Burnout. Indicando que las técnicas de Reestructuración cognitiva, Manejo de situaciones y Técnica de solución de problemas propuestas por Majoney y Arnkoff (1978), permitieron disminuir las dimensiones en estudio; en C.E. de 82% nivel medio a 25%; de 14 nivel bajo a 75%; en DP de 36% en nivel medio a 14%, de 64% nivel bajo a 86%; y en RP incremento de 0% nivel bajo a 68% en nivel alto.

También es importante mencionar que la presencia de los colaboradores en las 13 sesiones desarrolladas permitió que los objetivos planteados en la investigación sean respondidos, gracias a su gran interés y entusiasmo en participar de este Programa de Técnicas de afrontamiento.

CONCLUSIONES

Los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A; en un inicio obtuvieron un 61% nivel alto, 39% nivel medio y 0% nivel bajo del Síndrome de Burnout, llegando a la conclusión que dichos colaboradores se encontraban cansados emocionalmente, no se sentían realizados de manera personal y no mostraban simpatía alguna con sus compañeros de trabajo.

Se aplicaron técnicas de afrontamiento a partir de tres dimensiones tales como Agotamiento emocional donde se utilizó la técnica de Manejo

de situaciones; en la dimensión de Despersonalización se trabajó con la técnica de Solución de problemas y en Realización Personal se utilizó la de Reestructuración cognitiva.

Después de la aplicación de las técnicas de afrontamiento los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A; obtuvieron un 0% nivel alto 75% nivel medio y 25% nivel bajo del Síndrome de Burnout, llegando a la conclusión que los participantes ya no se encuentran cansados, fatigados y se involucran con los demás, poseen sentimientos de sensibilidad hacia los demás y se encuentran motivados con sentimiento de pertenencia con la empresa.

En un inicio el nivel de Síndrome de Burnout era de 61% nivel alto y después de la aplicación de las Técnicas de afrontamiento disminuyó a un 0% a nivel medio, llegando a la conclusión que las técnicas de Reestructuración cognitiva, manejo de situaciones y la técnica de solución de problemas, favorecieron para disminuir los niveles altos del síndrome de Burnout detectado en dichos colaboradores.

REFERENCIAS

- Gómez – Urquiza (julio, 2016). Revista ELSEVIE, (p. 6). Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdfS0212656716301755>
- Hernández, Fernández, C. y Baptista, P. (2010). 5ta Ed Metodología de la Investigación. México DF. México: *Mc Graw-Hill*. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández, Fernández, C. y Baptista, P. (2014). 6ta Ed. Metodología de la Investigación. México DF. México: *Mc Graw-Hill*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, J. Granada, P. y Carmona J. (2011). “Posibles indicadores del Síndrome de

- Burnout en 18 operarios de una distribuidora de GLP de la ciudad de Armenia". Fundación Unamuno. Venezuela (p. 29). Recuperado de: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/20/art2.pdf>
- Jauregui, K. (agosto 2018), "Como enfrentar la fuga de talentos". Revista El Peruano. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia-como-enfrentar-fuga-talentos-70269.aspx>
- Jacobson 1929). Relajación progresiva de Jacobson: mediante el trabajo muscular y el control la respiración., México. (pp. 10 y 11). <https://www.yumpu.com/es/document/read/14420260/relajacion-progresiva-de-jacobson>
- Jacobson, E. (1938). Progressive relaxation. 2nd edn. University of Chicago Press, Chicago. <https://psycnet.apa.org/record/1975-08766-001>
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). El concepto de afrontamiento en estrés y procesos Cognitivos. Barcelona: Martínez Roca. <http://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf>
- Mahoney, M.J. y Arnoff, D. (1978). Cognitive and self-control therapies. En S.J. Garfield y A.E. Bergin (Eds.), Handbook of Psychotherapy and Behavior Change. Nueva York: Wiley. <http://www.psicothema.com/pdf/316.pdf>
- Maslach C. (2000a). Burnout and health. In: Baum A, Revenson T, Singer J, eds. Handbook of health psychology. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum. pp. 415-426. <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Maslach, C. Schaufeli, W., y Leiter, M. (2001). Job burnout. Annual Review of Psychology, (pp. 52, 397-422). <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981b). The measurement of experienced burnout. Journal of Organizational Behavior (pp. 2, 99-113). https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout
- Quiceno, M. y Vinaccia, A. (2007). "El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (Burnout): desarrollo y estrategias de intervención". Revista Scielo. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>
- Sánchez, S y Vásquez, G. (2018). "Síndrome de Burnout y sus consecuencias en La Productividad de las empresas latinoamericanas desde el 2018 al 2018". Revista UPNBOX. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14914/Sanchez%20Silva%20Pamela%20Elizabeth%20Vasquez%20Gutierrez%20Azucena%20Suly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>