



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES**

**CARRERA DE TRABAJO Y SERVICIO SOCIAL**

**TEMA**

**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA  
FUNCIONALIDAD FAMILIAR DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO DE SALUD 01D08 SÍGSIG**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADA EN TRABAJO Y SERVICIO SOCIAL**

**AUTORAS: NELLY ESPERANZA VÁZQUEZ SALINAS**

**DIANA GRACIELA LAZO PROCEL**

**DIRECTORA: LCDA. NUBE ALEXANDRA MUÑOZ ZHAÑAY, MGS**

**CUENCA - ECUADOR**

**2020**

*Yo me gradué en  
los 50 años de La Cato!  
... y sostuve la Universidad*





# **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

## **UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES**

### **CARRERA DE TRABAJO Y SERVICIO SOCIAL**

#### **TEMA**

**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA  
FUNCIONALIDAD FAMILIAR DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL  
DISTRITO DE SALUD 01D08 SÍGSIG**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADA EN TRABAJO Y SERVICIO SOCIAL**

**AUTORAS: NELLY ESPERANZA VÁZQUEZ SALINAS**

**DIANA GRACIELA LAZO PROCEL**

**DIRECTORA: LCDA. NUBE ALEXANDRA MUÑOZ ZHAÑAY, MGS**

**CUENCA – ECUADOR**

**2020**

*Yo me gradué en  
los 50 años de La Cato!  
... y sostuve la Universidad*

## **DEDICATORIA**

A mi hermana Sonia Beatriz quien me brindo su confianza y apoyo incondicional en todo el transcurso de mis estudios; luego a mi padre y a mi familia quienes depositaron sus palabras de aliento para no rendirme en mis estudios y también como no sentirle la presencia de mi madre Rosa Victoria quien fue mi principal motor a pesar de que ella no estuvo físicamente pero siempre vive en mi corazón.

Diana Graciela Lazo Procel

Con pasión y emoción, dedico esta tesis, a mi familia y amigos, quienes fueron parte esencial para cumplir mi meta profesional:

A mis padres, por su sacrificio y apoyo en mi día a día.

A mis hermanos/as, por ser mi motivación de superación, por su apoyo y confianza depositada en este proceso de vida.

A mis sobrinos, por ser mis principales promotores de felicidad.

A mis amigos, por ser mis consejeros y compañeros en la constante lucha para lograr mis metas.

Nelly Esperanza Vázquez Salinas

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme iluminado mi mente para escoger mi carrera, luego al personal administrativo del distrito de salud 01D08 del Sígsig por su apertura en la recolección de información, también agradezco al Dr. Galo Verdugo; por su apoyo generoso que nos brindó en el momento de realizar nuestra investigación.

Como también a mi tutora Alexandra Muñoz quien me brindo sus instrucciones y experiencias, me impulso de manera eficaz en el momento que realizaba mi investigación.

A mi compañera Esperanza Vásquez quien participo en esta investigación, ya que fue un gran compañera y amiga quien me brindo su comprensión y apoyo en el transcurso de este arduo trabajo.

Como olvidarme de mis amigas y amigos, en especial a Kelly López y Angélica Minga quienes me apoyaron incondicionalmente, con sus conocimientos y palabras amenas en los momentos más difíciles que atravesé en el transcurso de mis estudios.

Diana Graciela Lazo Procel

A Dios por darme la fuerza y valentía en los momentos de debilidad, a mis padres por estar siempre a mi lado y ser la inspiración en mi continua formación personal y profesional, a mis hermanos y familia en general, por su apoyo incondicional.

A mis docentes y tutora de tesis, por compartir sus experiencias y conocimientos, por su paciencia y confianza en este arduo proceso de formación profesional.

A mis amigos, por su ayuda desmedida y desinteresada.

Finalmente, a la persona que mayor influencia tuvo en este logro tan anhelado, Luis Astudillo, por sus consejos y palabras de aliento en las situaciones de dificultad, por su paciencia y compañía, por darme la serenidad para superar las adversidades en todo el proceso de cumplir mis metas.

Nelly Esperanza Vásquez Salinas

## INDICE

DEDICATORIA .....	I
AGRADECIMIENTO .....	II
INDICE.....	III
RESUMEN .....	1
PALABRAS CLAVE .....	1
ABSTRACT .....	2
KEYWORDS.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I .....	5
1. CONCEPTUALIZACIÓN .....	5
1.1 Tema .....	5
1.2 Título del proyecto de investigación.....	5
1.3 Formulación del problema.....	5
1.4 Marco contextual .....	6
1.4.1 Conceptualización de Familia .....	7
1.4.2 Funcionalidad familiar.....	8
1.5 Justificación .....	9
1.6 Pregunta de investigación.....	10
1.7 Objeto de estudio .....	10
1.8 Campo de acción de la investigación.....	10
1.8.1 Área.....	10
1.8.2 Institución .....	10
1.8.3 Población .....	10
1.9 Líneas de investigación de la carrera.....	11
1.10 Objetivos .....	11
1.10.1 Objetivo General .....	11

1.10.2	Objetivos Específicos.....	11
1.11	Ubicación y límites.....	11
CAPITULO II.....		13
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....		13
2.1	Antecedentes.....	13
2.2	Historia del Síndrome de burnout.....	14
2.3	Tipos de burnout.....	14
2.4	Factores que influyen en el síndrome de burnout.....	15
2.4.1	Factores ambientales:.....	16
2.4.2	Factores personales:.....	16
2.5	Desencadenantes del síndrome en profesionales de la salud.....	16
2.6	Fisiopatología del burnout.....	18
2.7	Fases del Burnout.....	18
2.8	Consecuencias del burnout.....	19
2.8.1	Consecuencias individuales y organizacionales del síndrome de burnout.....	19
2.9	Indicadores del inicio del burnout.....	21
2.9.1	Cansancio emocional.....	21
2.9.2	Despersonalización.....	21
2.9.3	Realización.....	21
2.10	Relación entre Estrés Laboral y Burnout.....	22
2.10.1	Estrés laboral.....	22
2.11	Familia.....	23
2.11.1	Tipos de familia.....	23
2.11.2	Etapas familiares.....	24
2.11.3	Dinámicas familiares.....	24
2.11.4	Paradigmas familiares.....	25
2.11.5	Subsistemas familiares.....	26

2.12	Criterios para la funcionalidad familiar.....	27
2.12.1	Cohesión.....	27
2.12.2	Armonía .....	27
2.12.3	Comunicación .....	27
2.12.4	Permeabilidad.....	27
2.12.5	Afectividad.....	28
2.12.6	Roles.....	28
2.12.7	Adaptabilidad .....	28
2.13	Hipótesis o ideas a defender en la investigación.....	28
2.13.1	Variable independiente: Funcionalidad familiar.....	28
2.13.2	Variable dependiente: Síndrome de burnout.....	28
CAPITULO III .....		29
METODOLOGÍA.....		29
3.1	Tipo de investigación.....	29
3.2	Población y muestra.....	30
3.3	Métodos a utilizarse en la investigación.....	30
3.3.1	Método descriptivo .....	30
3.3.2	Método explicativo .....	31
CAPITULO IV .....		33
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....		33
CAPÍTULO V.....		75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		75
5.1	Conclusiones.....	75
5.2	Recomendaciones .....	76
CAPÍTULO VI.....		77
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN .....		77
6.1	Tema .....	77

6.2 Lugar de aplicación.....	77
6.3 Beneficiarios .....	77
6.4 Tiempo.....	77
6.5 Introducción.....	77
6.6 Objetivos.....	77
6.6.1 Objetivo General.....	77
6.6.2 Objetivos Específicos .....	78
6.7 Justificación .....	78
6.8 Marco conceptual.....	78
6.9 Marco teórico.....	79
6.9.1 Estrategias de afrontamiento.....	79
6.9.2 Prevención y control .....	80
6.9.3 Estrategias de Intervención Individual .....	80
6.10 Metodología .....	81
6.11 Cronograma de actividades .....	83
Bibliografía .....	84
ANEXOS .....	90

## RESUMEN

El presente trabajo trata sobre: El síndrome de burnout y su incidencia en la funcionalidad familiar del personal administrativo del Distrito de Salud 01d08 Sígsig; tuvo como objetivo; Analizar el síndrome de burnout y su influencia en la funcionalidad familiar en el personal administrativo. La metodología que se empleó fue a través del método cuantitativo con un enfoque no experimental de corte transversal; con un nivel de alcance descriptivo y explicativo, la técnica para recolectar la información fue la encuesta estructurada, para la implementación de la misma se utilizó dos cuestionarios ya establecidos para medir el burnout y funcionamiento familiar sin modificar las mismas, se trabajó con la totalidad del personal administrativo de la institución, la cual está conformada por 22 personas, se optó por dicha población porque tienen como finalidad velar por la seguridad e integridad de la ciudadanía, para cumplir con su propósito es primordial que su bienestar físico y emocional no se vean afectados por los conflictos laborales. En relación al resultado obtenido, se evidencian indicios significantes del burnout, aquejando considerablemente a los sujetos investigados. De los 22 encuestados 10 presentan inicios del burnout en la realización personal, 7 en cansancio emocional y 4 en despersonalización. Sin embargo, esta situación no influye en la funcionalidad familiar del universo estudiado, presuntamente estos individuos no involucran los aspectos profesionales con las familiares. Cabe mencionar que cuyas respuestas pueden carecer de veracidad por el sentimiento de compromiso, responsabilidad y confidencialidad con la entidad y el Estado, también es importante aludir que el temor de un posible desempleo puede estar ligado a esta derivación.

**Palabras clave:** Síndrome, burnout, funcionalidad, familia.

## **ABSTRACT**

This work deals with The burnout syndrome and its incidence on the family functionality of the administrative personnel of the 01d08 “Sígísig-Salud” district, aimed at analyzing the burnout syndrome and its influence on family functionality in administrative staff. The methodology used was the quantitative method with a non-experimental crosssectional approach, with a descriptive and explanatory scope level, the technique to collect the information was the structured survey. For its implementation, two already established questionnaires were used to measure burnout and family functioning without modifying them; we worked with the entire administrative staff of the institution, which is comprised of 22 people; this population was chosen because their purpose is to ensure the safety and integrity of citizens, to fulfill their purpose their physical and emotional well-being mustn't be affected for business disputes. Concerning the result obtained, significant signs of burnout are evidenced, considerably affecting the investigated subjects. Of the 22 respondents, 10 present the onset of burnout in personal fulfillment, 7 in emotional exhaustion, and 4 in depersonalization. However, this situation does not influence the family functionality of the universe studied, presumably, these individuals do not involve professional aspects with family members. It is worth mentioning that the answers may lack veracity due to the feeling of commitment, responsibility, and confidentiality with the entity and the State, it is also important to mention that the fear of possible unemployment may be linked to this derivation.

**KEYWORDS:** Syndrome, burnout, functionality, family.

## INTRODUCCIÓN

Es esencial identificar y determinar la presencia del Síndrome de burnout en las empresas, organizaciones, entidades, entre otros, puesto que esta problemática puede afectar el bienestar emocional o físico de las personas; esta investigación está enfocada en la prevalencia del burnout y su influencia en la funcionalidad familiar del personal administrativo del Distrito de salud 01D08 Sígsig, identificando las subescalas o factores con mayor riesgo, esto se realizará en los niveles teóricos y prácticos mediante aplicaciones de encuestas estructuradas con preguntas tomadas de los cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y Funcionamiento Familiar (FF-SIL).

La investigación planteada consiste en cinco capítulos:

El capítulo I, aborda el planteamiento y formulación del problema, la delimitación del objeto de investigación; el personal administrativo del Distrito de salud 01D08 Sígsig representa al campo de acción y el personal administrativo de dicha entidad al área del trabajo de titulación, teniendo como aspecto la intervención social con una línea de estudio en mediación profesional del Trabajador Social, de la misma manera se establece la contextualización, justificación, objetivos generales y específicos que fundamentan el tema de tesis.

El capítulo II, se compone por las fundamentaciones teóricas, donde se abordan los temas: síndrome de burnout; tipos, factores, desencadenantes, fisiopatología, fases, consecuencias, causas y la relación del estrés con el síndrome de burnout, es fundamental el conocimiento teórico de las subescalas del burnout; cansancio emocional, despersonalización y realización personal, en cuanto a la funcionalidad familiar se realizará un análisis bibliográfico de; cohesión, armonía, comunicación, permeabilidad, afectividad, roles y adaptabilidad, para la determinación del funcionamiento familiar se estudiará las conceptualizaciones de familia

funcional, moderadamente funcional, disfuncionalidad y severamente disfuncional. Además, este capítulo contiene el planteamiento de la hipótesis y variables que se presentara en los procesos de investigación.

El capítulo III, abarca la metodología del estudio; se utilizará el método cuantitativo, con un enfoque no experimental (transversal) y un alcance descriptivo y explicativo. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de encuestas. De la misma forma, se establece la población y muestra.

El capítulo IV, está conformado por el análisis e interpretación de la información recogida en la aplicación de encuestas al personal administrativo del personal administrativo del Distrito de salud 01D08 Sígsig.

El capítulo V, está compuesto por las conclusiones y recomendaciones que se establecen en base a los resultados obtenidos en la investigación, así mismo, se verifica la hipótesis planteada.

Por último, en el capítulo VI, se elabora una propuesta de intervención, misma que da respuesta a la evidente necesidad de la institución.

## **CAPÍTULO I**

## CONCEPTUALIZACIÓN

### 1.1 Tema

Salud

### 1.2 Título del proyecto de investigación

El síndrome de burnout y su incidencia en la funcionalidad familiar del personal administrativo del Distrito de salud 01D08 Sígsig.

### 1.3 Formulación del problema

El síndrome de burnout tiene como consecuencia el estrés laboral crónico, la baja autoestima, sensación e insatisfacción en sus tareas, la carga laboral excesiva, entre otros. Esta situación puede desencadenar una serie de conflictos en diversos niveles: personal, profesional, familiar y social, puesto que genera aislamientos y problemas en su entorno.

La funcionalidad familiar se presenta como un factor de riesgo ante el burnout puesto que los individuos no suelen controlar o manejar el estrés laboral, es decir, involucran los conflictos profesionales con los familiares, y como consecuencia se da una disfuncionalidad o desintegración de este sistema social.

Por otro lado, se entiende como Trabajo Social a las acciones organizadas y desarrolladas por un Trabajador Social, las cuales se llevan a cabo con personas, grupos o comunidades, ello, con la finalidad de orientar en la superación de problemas que impidan mejorar la calidad de vida de los usuarios.

La intervención del Trabajador Social está basada en la ética, epistemología y metodologías propias de la profesión, Martínez (como se citó en Barranco, 2002) señala,

(...) está orientada a acompañar, ayudar y capacitar a las personas en sus procesos vitales para ser responsables, para ser libres de elegir y ejercer la participación, así como a facilitar los cambios de aquellas situaciones que supongan un obstáculo para el desarrollo humano y la justicia social, promoviendo los recursos de la política social,

las respuestas innovadoras y la creación de recursos no convencionales, basados en el potencial solidario de las personas. (p. 80)

Mediante la propuesta de intervención se pretende dar un enfoque del trabajo que realiza un Trabajador Social, es decir, el profesional ayuda en el planteamiento de planes, proyectos o programas en beneficio de la ciudadanía, con el fin de proteger la seguridad e integridad de los individuos.

#### **1.4 Marco contextual**

##### Antecedentes de Síndrome de burnout y funcionalidad familiar

Se dice que una persona que padezca del síndrome de burnout presenta síntomas tales como: agotamiento, cansancio, fatiga, aislamiento, entre otros, sin embargo, generalmente los individuos que sufren de esta problemática no ven la gravedad e importancia de estas situaciones puesto que no buscan la ayuda necesaria para sobrellevar dichas actitudes.

En realidad, el padecimiento de burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome. (Álvarez, 2011, p. 1)

De acuerdo a lo expuesto por Álvarez (2011), el nivel psicológico hace referencia al desgaste de las relaciones interpersonales, provocando depresiones, ansiedades, irritabilidades y dificultades de concentración.

En cuanto al nivel físico los individuos tienen dificultad para dormir, migraña, malos hábitos de comida, pérdida o aumento de peso, entre otros. El consumo de sustancias psicotrópicas y estupefacientes también son características de este síndrome y ello afecta a nivel social, finalmente, el desinterés por las tareas laborales, las actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo y la ineficacia profesional son factores negativos que afectan a la institución, organización o empresa.

Maslach y Jackson (como se citó en Viloría Marín & Paredes Santiago, 2002) manifiesta: “como un síndrome que consta básicamente de tres dimensiones que son: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja autoestima profesional” (p. 30).

Haciendo énfasis al argumento de los autores Maslach y Jackson (1981) los cansancios físicos y psicológicos manifestándose como sensaciones de no poder brindar nada a los demás, el segundo está se refiere a los rechazos personales, es decir, la persona se rechaza a sí misma, y el último se enfoca al aislamiento y personalidad hostil de los individuos.

En 1976 Cristina Maslach (como se citó en Gavilema & Pilamunga, 2014): “describía al síndrome con demandas excesivas emocionales externas e internas difíciles e imposibles de satisfacer, que producían hordas de fracaso personal, cargando emocionalmente al ámbito laboral” (p. 26).

Sin embargo, el progreso del Síndrome de Burnout dependerá por un lado de las personalidades de los trabajadores y por otro lado de las instituciones u organizaciones donde labore la persona. El primero se refiere al control de las emociones, el segundo a las relaciones interpersonales en el entorno laboral.

#### **1.4.1 Conceptualización de Familia**

Las familias son consideradas como los ejes fundamentales para el desarrollo personal e integral de los individuos puesto que en las mismas se adquieren valores, principios, responsabilidades, entre otros.

Por ello, que se considera a la familia como grupos sociales principales donde se crean vínculos de principios y roles básicos proporcionando a sus miembros cuidado, protección, seguridad, sostenibilidad, sociabilización, entre otros. La familia está conformada por personas que mantengan un vínculo consanguíneo, de afinidades o alianzas.

Para Minuchin, S. (como se citó en Vásquez-Verdugo, 2015): “La familia es una unidad social que enfrenta una serie de tareas de desarrollo. Estas difieren de acuerdo con los

parámetros de las diferencias culturales, pero poseen raíces universales” (p. 24).

“la familia constituye la primera red de apoyo social que posee el individuo a través de toda su vida, y por lo tanto se reconoce que esta instancia ejerce función protectora ante las tensiones que genera la vida cotidiana” (Louro-Bernal, 2003, p. 50).

La familia es el ente principal donde se desarrollan patrones como: cultura, religión, política y tradiciones que tienen como finalidad las satisfacciones individuales y emocionales de sus miembros.

#### **1.4.2 Funcionalidad familiar**

La funcionalidad familiar es catalogada como el ente ejemplar de una sociedad, es decir, una familia funcional es aquella donde sus miembros se comprometen y cumplen con los roles que les pertenece, cada uno es capaz de cubrir sus necesidades y la de sus familiares, teniendo y cumpliendo con la responsabilidad absoluta de velar y garantizar la seguridad y bienestar del grupo familiar.

Según Smilkstein (1978) y Paz (como se citó en Moreno Méndez & Chauta Rozo, 2011),

La Funcionalidad Familiar o una familia funcional, es aquella que logra promover el desarrollo integral de sus miembros, así como un estado de salud favorable en ellos donde los miembros de la misma perciben el funcionamiento familiar manifestando el grado de satisfacción con el cumplimiento de los parámetros básicos de la función familiar, como son, adaptación, participación, ganancia o crecimiento, afecto y recursos. (p. 156)

Por lo tanto, los miembros de una familia tienen derechos y deberes, es obligación de todos asegurarse de cumplir con la función que le corresponde, ello con la finalidad de predominar y fortalecer los lazos familiares, por lo cual, es importante mantener una comunicación e interés constante hacia su núcleo familiar.

Reyes, Valderrama, Ortega, & Chacón (2010) recoge unas celebres palabras de Herrera y

Zaldivar: “La funcionalidad familiar es el modo como se (...) comportan unos con otros y la calidad de relaciones (...) entre sus miembros. Se considera el componente (...) más importante para determinar” (p. 215).

Para ser una familia funcional es necesario mantener una buena interacción ante las adversidades o conflictos que se presentan. Es importante enfatizar en que la falta de acuerdos o aceptación de alguna situación crítica detona ambientes hostiles que desintegran el núcleo familiar. Es por ello, que los sujetos deben mantener una actitud positiva y amigable ante las problemáticas existentes.

Si bien es cierto, la familia es el sistema social más importante para el desarrollo personal del individuo, por lo tanto, la misma tiene la obligación de cubrir las necesidades de sus miembros, brindando a los mismos un ambiente amigable y sostenibles ante las adversidades. Cuando el ambiente se torna hostil o estresor, comúnmente las personas suelen alejarse para evitar sentimientos de angustia o culpabilidad.

“Respecto a las dimensiones centrales de la funcionalidad familiar, la propuesta de Olson et al. (1982), señala la cohesión, adaptabilidad, comunicación y satisfacción familiar” (Villarreal-Zegarra & Paz-Jesús, 2017, p. 24).

Siguiendo el argumento del autor Olson (1979), los lazos familiares deben fortalecerse diariamente evitando distorsiones, una de los factores más importantes en la funcionalidad familiar son las relaciones parento-filial, esto generará interese comunes para el bienestar personal y familiar.

## **1.5 Justificación**

Actualmente no existen investigaciones en el personal administrativo del Distrito de salud 01D08 Sígsig, que aborden el tema planteado, por la tanto, este estudio concientizará a tomar medidas de prevención y control del síndrome burnout, también facilitara que posteriores investigaciones se enfoquen a fondo en las consecuencias que conlleva esta problemática.

Es por ello que la investigación se enfoca en analizar la presencia del síndrome de burnout y su influencia en la funcionalidad familiar de la población antes mencionada, esto con la finalidad de identificar a las personas afectadas del burnout. Además, tomando en cuenta los resultados que se obtendrán se podrán proponer un plan de acción y metodologías que ayuden a tomar medidas que mejoren el entorno laboral para minimizar los riesgos que estos puedan generar.

El plan de acción que se propondrá estará encaminado para prevenir y controlar el burnout con el fin de crear entornos y áreas laborales que cubran y satisfagan las necesidades de la población establecida. Esto en beneficio de la institución, las relaciones laborales y la funcionalidad familiar de sus empleados.

Es importante indagar en la incidencia del burnout en la funcionalidad familiar de la población de estudio, puesto que es un elemento fundamental para el bienestar de los individuos.

## **1.6 Pregunta de investigación**

¿El síndrome de burnout influye en la funcionalidad familiar del personal administrativo del Distrito de salud 01D08 Sígsig?

## **1.7 Objeto de estudio**

Intervención Social

## **1.8 Campo de acción de la investigación**

### **1.8.1 Área**

Personal administrativo del Distrito de salud 01D08 Sígsig.

### **1.8.2 Institución**

Dirección Distrital 01D08 Sígsig-Salud.

### **1.8.3 Población**

De acuerdo con la información proporcionada por el personal administrativo del Distrito

de salud 01D08 Sígsig, el tamaño de la muestra es de 22 personas que laboran en el departamento administrativo, de los cuales 15 son mujeres y 7 son hombres. Por lo cual, la muestra del estudio se realizará con el total de la población establecida en la investigación.

### **1.9 Líneas de investigación de la carrera**

Intervención profesional del Trabajador Social

### **1.10 Objetivos**

#### **1.10.1 Objetivo General**

Analizar el síndrome de burnout y su influencia en la funcionalidad familiar del personal administrativo del Distrito de salud 01D08 Sígsig en el periodo de septiembre 2019-enero 2020.

#### **1.10.2 Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente el síndrome de burnout y la funcionalidad familiar mediante un análisis bibliográfico.
- Identificar a las personas afectados del síndrome de burnout del personal administrativo del Distrito de salud 01D08 Sígsig.
- Proponer un plan de acción de prevención y control del síndrome de burnout.

### **1.11 Ubicación y límites**

La investigación planteada se realizará con el personal administrativo del Distrito de salud 01D08 Sígsig, misma que está ubicada en la Plaza 24 de mayo del Cantón Sígsig y cuenta con 12 departamentos internos, un hospital básico y 9 establecimientos de salud de primer nivel. Los cuales velan por la seguridad física y psicológica de la ciudadanía garantizando la salud integral de la población.

Según la Ministra de Salud Pública (2013) en el art. 2 del acuerdo de lineamientos para organizar los establecimientos de salud, señala que las Directrices,

Distritales de Salud, además de las funciones establecidas en el Estado Orgánico de

Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud, serán las encargadas de coordinar, planificar, evaluar, controlar, gestionar y ejecutar los recursos de los establecimientos del Primer Nivel de Atención y de los hospitales básicos.

Por otro lado, (Ministerio de Salud Pública , 2006, art. 3),

La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables.

En relación a lo antes expuesto se puede concretar que la salud física o psicológica de las personas puede verse afectada por diferentes factores, la misma debe ser atendida adecuadamente.

Haciendo énfasis en la importancia que tiene la salud de los individuos se vio la necesidad de efectuar el tema “Síndrome de burnout”, mismo que conlleva a situaciones conflictivas que afectan significativamente el bienestar personal, profesional y familiar de las personas. Por ende, se entiende que la salud es un factor determinante para el desarrollo de las personas.

Según Maslach y Jackson (1981) citado por (Álvarez, Palacios, García, García, & Hernández, 2014): el síndrome de burnout es una consecuencia integral de la actitud negativa que tienen las personas con sus compañeros de trabajo, además, consideran que el estado de agotamiento emocional, la falta de confianza en sí mismos y su personalidad hostil son factores determinantes en la presencia del burnout.

## **CAPITULO II**

## MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

### 2.1 Antecedentes

La investigación planteada sobre el síndrome de burnout y su incidencia en la funcionalidad familiar del personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig, cuenta con un antecedente, las autoras tienen un familiar directo que labora en la institución en el área administrativa, mismas que evidencia ciertas características del problema establecido.

Es por ello que las autoras se motivaron a realizar una investigación profunda con el fin de indagar y analizar la prevalencia del burnout en la institución.

La teoría de la Conservación de Recursos (COR) de Hobfoll tiene como fin explicar el burnout. Además, consiste en la motivación que tienen las personas para la obtención, retención y protección de los recursos significantes y valiosas para ellas, dichos recursos pueden ser materiales.

La teoría de la equidad de Adams permite analizar como un trabajador establece los criterios de equidad o la ausencia de la misma. Esto conlleva a consecuencias que generan ambientes estresores que impulsan a los trabajadores a querer dominar o reducir los desequilibrios existentes; por lo que “las personas conocen sus contribuciones que aportan dentro de su trabajo y las compensaciones que estos reciben por ellas”(Granados, 2014, p. 219).

Cuando un trabajador percibe que las relaciones entre su remuneración y desenvolvimiento laboral son injustas generalmente se pueden causar insatisfacciones, bajo desempeño laboral y profesional, pérdidas de interés por sus tareas y malas relaciones entre compañeros.

Por otro lado, la teoría de la equidad tiene claridad al momento de su remuneración, por cual refleja en sus empleados un salario accesible y transparente.

Los empleadores no solo se preocupan de la remuneración recibida sino también en el

proceso de cómo se llega a establecer rangos salariales. Basado en esta teoría se dividió la transparencia salarial en cuatro condiciones a través de dos factores: equidad de resultados y equidad de procesos. Las cuatro condiciones de la transparencia se clasifican como; (a) A1 es el proceso secreto y el resultado abierto, (b) A2 son el proceso y resultado abierto, (c) A3 son el proceso y resultado secreto y (d) A4 es el proceso abierto y el resultado secreto (Ricaurte, Rodríguez, & Romero, 2020, p. 32).

En relación al párrafo anterior, menciona que generalmente los empleados esperan algún tipo de reconocimiento o reciprocidades en cuanto a la labor que realizan en beneficio de la institución puesto que consideran que sus esfuerzos merecen reconocimientos.

## **2.2 Historia del Síndrome de burnout**

Se originó en 1961 por medio de Graham Greens, quien en un artículo de desgaste profesional mencionaba al mismo como “burnout case”, sin embargo, en 1974, el psiquiatra Herbert J. Freudenberger fue quien conceptualizó por primera vez esta patología. Freudenberger por medio de observaciones clínicas demuestran adicciones laborales, mismo que se ve afectado a lo largo de los años lo cual empezaron a sufrir agotamiento, depresión, ansiedad y desmotivación.

Los psicólogos Cristina Maslach y Michael P. Leiter (1982) realizaron el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI, 1986), por lo cual es el instrumento más importante para determinar esta patología de estrés laboral.

Pines y Aronson en 1988 implementaron varias técnicas y cuestionarios mismo que sus resultados no denotaba certeza. Por ende, Maslach es quien plantea el instrumento más certero para la medir el estrés laboral en todas las personas (Morales & Hidalgo, 2015).

## **2.3 Tipos de burnout**

Se han identificado tres tipos de burnout según el artículo publicado por el Grupo Aragonés:

El primero llamado frenético, “estaría formado por individuos ambiciosos que arriesgan su salud psíquica y descuidan su vida personal para maximizar la probabilidad de éxito profesional, hasta el punto de encontrarse abrumados y sobre cargados por su implicación ante las dificultades del trabajo” (Grupo Aragonés, 2008, p. 42).

Es decir que este tipo de burnout lo refleja una persona que antepone su bienestar familiar e incluso su salud por conseguir sus metas profesionales, saturándose de trabajo para el cumplimiento del mismo.

El segundo lo ha denominado desgastado:

Este tipo de burnout, “estaría formado por individuos menos dedicados a su trabajo, que piensan que el éxito y reconocimiento profesional no dependen del trabajo y del esfuerzo” (Montero, J. García, & Andrés, 2008, p. 42).

Las personas que atraviesan este tipo de síndrome sienten estrés o desgastamiento en su trabajo por el poco cumplimiento de sus metas laborales, ocasionando dicho estrés en dicho individuo, sin embargo, no realiza esfuerzo alguno para conseguir ese reconocimiento que tanta ansia.

Y el tercer tipo de burnout se lo llama infraestimulado, “constituido por individuos con condiciones de trabajo monótonas, que fallarían a la hora de proveer suficiente recompensa y estímulo” (Montero, J. García, & Andrés, 2008), por lo cual los individuos que padezca de un tipo de burnout infra estimulado frecuentemente son los que tienen un trabajo repetitivo, además este trabajo no tiene un suficiente reconocimiento por la sociedad.

#### **2.4 Factores que influyen en el síndrome de burnout**

El problema del estrés, según Benjamín (como se citó en Mamani , Obando , Uribe , & Vivanco , 2007), “está dada por el instinto del cuerpo debido a que es un mecanismo de defensa”.

Se ha encontrado algunos factores que influyen en la persona que padezca del síndrome

de burnout, como por ejemplo los factores ambientales y los factores personales.

#### **2.4.1 Factores ambientales:**

Las personas que se encuentran en ambientes que generan depresión o tristeza como por ejemplo la pérdida de algún ser querido, frecuentemente suelen ser víctimas fáciles para el síndrome de burnout, los individuos que se encuentran con ambientes de trabajo tensos o de trabajo por presión, también suelen ser víctimas vulnerables.

#### **2.4.2 Factores personales:**

La sanción de derrota o del incumplimiento de las metas laborales propuestas, suele ocasionar estrés o desmotivación en las personas, además estas pueden ir acompañadas de problemas personales como desintegración familiar, deudas, adicciones, etc.

Por otro lado, la investigación de Raúl Agreda sobre los actores que inciden en el síndrome de Burnout y el número de integrantes de familia, dentro de factores demográficos tenemos; condición laboral, exceso de trabajo y el nivel de satisfacción (Agreda, 2019, p. 4).

Es decir que el estrés laboral no siempre es ocasionado dentro del mismo lugar de trabajo, sino que puede ser influenciados por aspectos personales por lo que el individuo se encuentra atravesando o también por el medio que lo rodea, haciendo que el estrés o desgastamiento que atraviesa en su lugar de trabajo sea aún más significativo para el mismo.

### **2.5 Desencadenantes del síndrome en profesionales de la salud**

Los desencadenantes para el síndrome de burnout específicamente en el are de la salud pueden ser los siguientes:

El grado de responsabilidad del profesional de la salud: la responsabilidad que llevan los médicos es enorme, debido a su objeto de trabajo son los seres humanos por lo que no es permitido equivocarse en el desarrollo de su desempeño laboral, a diferencia de otras áreas de trabajo un error puede terminar con consecuencias fatales irremediables, por lo que se ve sometido a una presión significativa

El contacto con la muerte: la mayor parte de los profesionales de la salud están en relación directa con la pérdida de vidas humanas, ya que son los encargados de brindar atención médica a la población, sin embargo, no siempre se tiene éxito por lo que presencia la muerte de manera frecuente, ocasionando alteraciones en su psique.

El conflicto y la ambigüedad de roles: su quehacer como profesional de la salud obliga a que estén preparados para cualquier eventualidad, lo que requiere que conozcan de varios aspectos relacionados a la, medicina, además que se desempeñan en varios roles de la misma, lo que pueda producir agotamiento o cansancio.

Los horarios irregulares: frecuentemente los profesionales de la salud están obligados a realizar turnos nocturnos o incluso turnos seguidos en el desempeño de sus actividades laborales lo que ocasiona cansancio y estrés por la falta de tiempo de descanso.

El área de emergencia: Dentro de esta área los profesionales de la salud deben afrontar situaciones límite para lograr su objetivo de salvar vidas o prevenir algunas enfermedades, un estudio nos indica lo siguiente:

“El estrés es concebido como la respuesta fisiológica, psicológica y conductual del organismo ante cualquier estímulo estresor o situaciones estresantes donde el individuo intenta adaptarse y ajustarse a las presiones internas y externas” (Encalada, Obando, & Uribe, 2007, p. 55).

El personal médico labora en el área de emergencia, a fin de que son propensos a padecer el síndrome de burnout, debido a que deben ser ágil, oportuno, eficaz y profesional para resolver las situaciones que se presentan en su lugar de trabajo a presión.

Otros aspectos generales del síndrome de burnout es la inestabilidad laboral que puede tener una persona en el lugar de trabajo, el bullying o acoso laboral que puede sufrir el sujeto ocasionaría el sufrimiento de este síndrome.

Todo lo que se menciono puede afectar la vida diaria del profesional dentro de su área

laboral, mismo que conlleva a la reducción y productibilidad de su trabajo.

## **2.6 Fisiopatología del burnout**

Las manifestaciones clínicas o síntomas que se han establecido varios profesionales acerca del Síndrome de burnout son:

1. Psiquiátricas. Deterioro gradual de la persona, desnivel, angustia, trastornos del carácter, estados depresivos, disfuncionalidad familiar y obstinación al trabajo. 2. Somáticas. diagnósticos de estrés con trastornos endocrinos, metabólicos y psicósomáticos. 3. Organizacionales. Disminución en las relaciones laborales que provocan diferentes tipos de efectos, como la decadencia del desarrollo profesional, competencia, aislamiento, fallas operativas reiteradas, desmotivación e inconformismo (Carrillo, 2012, p. 580).

Es decir que los síntomas pueden ser emocionales, comportamentales y fisiológicos, este último tiene que ver con el funcionamiento de los músculos el sistema endocrino circulatorio o nervioso, por lo que la persona va a sentir malestar en su desenvolvimiento corporal.

## **2.7 Fases del Burnout**

Los individuos atraviesan diferentes fases, Carrillo (2012) indica las siguientes:

a. Fase de estrés laboral. - existe un desajuste entre las demandas laborales y los recursos humanos y materiales, debido a la altas demandas y escasez de recursos que causan estrés.

b. Fase de exceso o sobreesfuerzo. - el individuo muestra emocionalmente un desajuste mediante el sobreesfuerzo, por lo que conlleva a la aparición de diferentes síntomas emocionales que afectan su estado de ánimo. c. Fase de enfrentamiento defensivo: cambio de actitudes y conductas para defenderse de las tensiones; mismo que el sujeto demuestra emocionalmente distanciado, con deseos y fantasías de cambio de trabajo, reacciones de huida o retirada con mayor rigor a la hora de realizar su trabajo y también la ausencia laboral, actitudes cínicas y negativas. Por lo cual estos profesionales suelen culpar a los demás por sus problemas (p. 583).

La primera fase está relacionada a situaciones que alteran el normal desenvolvimiento de una persona en su desempeño laboral, por ejemplo, la falta de recursos materiales para el proceso laboral de su quehacer diario, un exceso de actividades a realizarse en el trabajo.

La segunda fase la persona tiende a expresar por medio de sus emociones las dificultades laborales por las que atraviesa, reflejando así ansiedad, fatiga y otra clase de sentimiento que afecta psicóticamente al sujeto.

La tercera fase se caracteriza por un cambio de conducta extremadamente visible, ya que el individuo comienza a reducir significativamente la productibilidad laboral, tiende a comportarse de manera negativa, siendo frecuente las actitudes cínicas e incluso empieza a tener pensamiento de deserción laboral a consecuencia su malestar ocasionado por el resto, es decir que culpa de su fracaso a las personas que lo rodean.

## **2.8 Consecuencias del burnout**

Estrés las principales consecuencias que presentan las personas que sufren del síndrome de burnout están:

### **2.8.1 Consecuencias individuales y organizacionales del síndrome de burnout**

Además, es importante saber que las consecuencias del síndrome de burnout no solamente se pueden dar de forma individual, sino caminen de forma colectiva, es decir de la organización o institución donde se desenvuelve la persona que atraviesa la afectación del síndrome en mención.

Dentro de las consecuencias para el individuo podemos establecer 4 categorías; a) Emocionales: Uso de mecanismos de distanciamiento emocional, sentimientos de soledad, alienación, ansiedad, impotencia y omnipotencia. b) Actitudinales: desarrollo de actitudes negativas (v.g. verbalizar), cinismo, apatía, hostilidad, suspicacia. c) Conductuales: agresividad, aislamiento del individuo, cambios bruscos de humor, enfado frecuente, gritar con frecuencia, irritabilidad. d) Somáticos: alteraciones cardiovasculares y problemas

respiratorios, inmunológicos, sexuales, musculares, digestivos, alteraciones del sistema nervioso (Gil Monte, 2003).

Además de las consecuencias que se analizó anteriormente podemos ver la forma individual del síndrome de burnout que afecta la parte fisiológica de la persona, con la dolencia de diferentes partes del cuerpo como la espalda dolores musculares, alteraciones de la piel, etc., además del aspecto emotivo se puede observar irritabilidad, cambios bruscos de humor, entre otros.

Respecto a las consecuencias por el estrés laboral (Síndrome de burnout) se pueden citar los siguientes índices: deterioro de la calidad asistencial, baja satisfacción laboral, absentismo laboral elevado, tendencia al abandono de la organización, disminución del interés y el esfuerzo por realizar las actividades laborales, aumento de los conflictos entre compañeros, usuarios y supervisores y por ende una disminución de la calidad de vida laboral (Gil, 1999, p. 30).

En efecto al burnout que atraviesa una persona, la organización o institución en la que trabaja también se ve afectada por su problemática, debido a la disminución de productibilidad e instauración de un ambiente de trabajo toxico o dañino. Por lo que el individuo que atraviesa varias dificultades conllevando a una mala conducta con sus compañeros por su insatisfacción.

Por otro lado, en una investigación experimental realizada por Jorge Román nos manifiesta que el grupo de personas investigadas presentaron las siguientes consecuencias después de padecer el síndrome de burnout.

Los síntomas de estrés más frecuentemente son: trastornos del sueño, cefaleas, ansiedad, irritabilidad, depresión, fatiga o debilidad y acidez o ardor estomacal. Exceptuando el primero y el ultimo que son más frecuentes en los profesionales del nivel primario de atención (Román, 2013, p. 109).

En definitiva, el síndrome de burnout afecta de manera, psicológica, física, emocional, personal, económica, profesional y social a la persona que lo padece, e incluso a la organización, institución o empresa para la cual trabaja dicho sujeto que padece de este síndrome, ya que la productibilidad de la misma disminuye y se ve afectada por el mal ambiente de trabajo que se instaura en la organización a efecto de los problemas que trae la persona con el síndrome de burnout.

## **2.9 Indicadores del inicio del burnout**

### **2.9.1 Cansancio emocional**

Esta consecuencia se tiene como característica la pérdida progresiva de energía por parte del individuo, ocasionando el bajo rendimiento laboral, que a su vez vendrá cargado de exigencias y control de la empresa en la que se desenvuelve, provocando el siguiente efecto.

### **2.9.2 Despersonalización**

“La despersonalización y el cinismo, constituyen el deterioro de la calidad de servicio de la organización y el malestar del profesional por los sentimientos de culpa y de fracaso profesional que le genera su comportamiento” (Marrau, 2008, p. 169).

Es decir que la persona afectada comienza a tener un comportamiento quemador disminuyendo su productividad a consecuencia de su fracaso y constantes llamados de atención, lo que lleva al trabajador a un sentimiento de fatiga y abatimiento psicológico, psicosomático y social.

### **2.9.3 Realización**

La disminución de la realización personal o tendencia a la evaluación negativa del propio trabajo es otra de las consecuencias que produce el síndrome de burnout, esta hace que la persona desvalore su propio trabajo a consecuencia de todo lo que ha venido atravesando, su cansancio, fatiga, disminución de la productividad, bajo control y desmotivación de las autoridades de la empresa o institución en la que labora.

## **2.10 Relación entre Estrés Laboral y Burnout**

Es importante conocer la diferencia entre el estrés laboral y burnout, el primero está relacionado con el cansancio o agotamiento que tiene una persona por diferentes motivos, pueden ser situaciones personales, profesionales, sociales, culturales, económicas o políticas, o todas a la vez, sin embargo, el burnout tiene que ver con un problema de estrés, pero de nivel intenso.

El síndrome de burnout tiene como origen la sobrecarga laboral crónica en las diferentes áreas profesionales en especial las que brinda servicios de manera directa, debido a la relación directa se ve afectado el entorno laboral y su grado de autonomía Jácome, M. & Jácome, X. (2017).

En definitiva, el estrés puede convertirse en el síndrome de burnout si sus efectos se hacen extremadamente dañinos a la persona, influyendo directamente en su vida personal y laboral.

### **2.10.1 Estrés laboral**

El estrés laboral se presenta en todas las áreas de trabajo, no existen profesiones determinadas que sean más propensas para que los empleados sufran de esta problemática, por lo cual, esta situación repercute directamente en el bienestar personal y profesional del individuo.

Según Lazarus y Folkman (como se citó en Savio, 2008): “El estrés laboral es un fenómeno extendido que ha generado un inmenso interés por las graves consecuencias que tiene sobre la salud, el bienestar psicológico y físico del individuo” (p. 124).

Por su parte, la Organización Internacional de Trabajo (OIT), el estrés laboral son las consecuencias físicas y emocionales a los daños ocasionados por la relación de equilibrio entre la exigencia del empleador con la capacidad del empleado, o cuando los conocimientos de un trabajador no se relacionan con la expectativa de las culturas organizacionales. (OIT, 2019)

## **2.11 Familia**

La familia es un término complejo que puede ser definido desde múltiples perspectivas, sin embargo, consideraremos precisar el término de servicio a cada una de sus generalidades. Es decir que la familia se relaciona como un conjunto de individuos que conforman la organización más básica del ser humano, por esta razón el núcleo de la sociedad, se encuentran unidos o ligados por parentesco sanguíneo, político o afectivo. Tal como afirma Minuchin (como se citó en Puello, Silva P, & Silva S, 2014) la familia es, Un grupo natural, que en el transcurso del tiempo ha elaborado pautas de interacción. Estas constituyen la estructura familiar, que a su vez rige el funcionamiento de los miembros de la familia, definen sus gamas de conductas y facilitan sus relaciones recíprocas. (p. 229)

Es decir que si un miembro de la familia sufre de depresión o estrés, no solamente se verá afectado este individuo sino también el resto de miembros de la familia e incluso puede tener repercusiones sociales, el síndrome de burnout entonces puede ser un desequilibrante de este tipo de organización básica del ser humano.

### **2.11.1 Tipos de familia**

Para el estudio más puntual sobre el tema familiar, se ha clasificado en varios tipos de según Martínez (2015),

a) La familia nuclear o elemental: es la unidad familiar básica que se compone de esposo (padre), esposa (madre) e hijos. (...); b) La familia extensa o consanguínea: se compone de más de una unidad nuclear, se extiende más allá de dos generaciones y está basada en los vínculos de sangre de una gran cantidad de personas (...); c) La familia monoparental: es aquella familia que se constituye por uno de los padres y sus hijos. Esta puede tener diversos orígenes (...) La familia de madre soltera: familia en la que la madre desde un inicio asume sola la crianza de sus hijos/as. (...); d) La familia de padres separados: familia en la que los padres se encuentran separados (...) Por el bien de los hijos/as se niegan a la relación de pareja, pero no a la paternidad

y maternidad. (p. 127)

### **2.11.2 Etapas familiares**

Indudablemente la familia no es un organismo estático, sino que atraviesa por varios ciclos y “las transformaciones en la convivencia y la procreación a lo largo de la historia y de las culturas” (Semenova , Zapata , & Messenger, 2015, p. 105).

Finalmente, la familia no supone un organismo estático, por el contrario, está sujeta a atravesar diferentes ciclos o etapas, por lo que enfrentan de forma variada el de acorde al espacio social en el que se desarrollan.

### **2.11.3 Dinámicas familiares**

Como manifestamos en el apartado anterior las familias son un ente en constante transformación y cambio, esto se debe a un sin número de causas, entre ellas podemos manifestar las aspiraciones, los ingresos y la influencia social que esta tiene.

En la investigación sobre dinámicas familiares se establece que los recursos de una persona no dependen del comportamiento demográfico, es decir que el nivel de vida es considerado y aceptable de forma continua donde la economía de la familia de origen, tiene un modelo explicativo que está enfocado en el porvenir del hogar y finalmente es un elemento de comparación entre recursos de los que dispone el individuo y aspiraciones, moldeadas por el nivel de vida de su clase social de origen (Bernardi, 2007).

Es decir que una familia puede tener aspiraciones, pero estas serán en proporción al nivel socio económico al que pertenece, evidentemente esto no es una verdad absoluta, ya que la educación juega un papel importante en el desarrollo de cada individuo y su futura familia, sin embargo, los recursos económicos influyen directamente en la dinámica de cada familia.

En la investigación que estamos en curso esta dinámica familiar es influenciada directamente por un aspecto social económico de recursos medios en adelante, ya que las familias del personal de salud en su mayoría se desenvuelven en un ámbito estable en cuanto

a sus recursos económicos, sin embargo, el síndrome de burnout no distingue clases sociales.

El entorno familiar tiene características que hacen parecer diferentes o análogas dentro de los siguientes aspectos.

Composición de la familia, es decir que esta puede ser nuclear, monoparental, extensa o compuesta. b. El desarrollo de la familia, esta puede ser tradicional o moderna. c. La demografía es otro aspecto que influye en las características y sistemas familiares, estas pueden estar ubicadas en el sector urbano, suburbano o rural. d. La ocupación es como pudimos ver en apartados anteriores influye de manera directa en la familia y por ende en su sistema, estas pueden ser familias con una ocupación campesina, empleado o profesional. e. La integración de la familia hace referencia a la afectividad y tiempo que comparten los miembros que la componen, pudiendo ser; integrada semienterrada o desintegrada.

#### **2.11.4 Paradigmas familiares**

La familia es la forma de organización más básica de la sociedad e indudablemente esta forma de organización ha ido cambiando de acuerdo a la historia, por ejemplo, si nos trasladamos a la prehistoria la familia la constituía solamente la mujer y los hijos ya que los seres humanos no éramos capaces de saber acerca del proceso de reproducción y mucho menos de la participación del hombre en el mismo, por ello se le considera a la mujer como única fuente de preservación de la especie, divinizando su fertilidad.

En la edad media la religión tenía influencia directa en la conformación de la familia, ya que es el tiempo donde se vivió un auge del cristianismo, por lo que la característica más importante de la familia en esa época es la vida conyugal para la reproducción.

En la modernidad la familia tiene otro tipo de paradigma, en consecuencia, al avance social, científico, tecnológico y sobre todo a la inserción de la mujer en el campo laboral, por lo que a la familia se la relaciona directamente con el matrimonio que es un contrato social entre dos personas y sus hijos, en realidad esta se puede dividir en los diferentes tipos de

familia como los que habíamos revisado anteriormente.

Indudablemente que el paradigma de la familia ha ido cambiando y captando a la realidad del ser humano a lo largo de su historia y este seguirá modificando a la par de los cambios sociales y culturales que se vayan generando en nuestra sociedad, por ejemplo, en la actualidad se ha ido desplegando algunos tipos de familia como consecuencia de la legalidad de la separación o divorcio, que muchas veces se ocasiona por agentes externos al hogar, como el trabajo o el mismo síndrome de burnout.

### **2.11.5 Subsistemas familiares**

La familia es una organización o sistema social que se compone por otros subsistemas como; el conyugal, el paternal o filial y el fraternal.

a. subsistema conyugal se compone por la unión de dos individuos y se comprometen en funciones de apoyo mutuo, este subsistema está amparado por la ley. b. Subsistema parental: está compuesto por la relación sanguínea o adoptiva de un adulto con la crianza de un niño, niña o adolescente, es la responsabilidad de los padres para con los hijos independientemente de la relación con su conyugue, ya que son funciones totalmente distintas. c. Subsistema fraternal: Este sistema está compuesto por la relación entre los hijos, es decir las funciones que deben cumplir con sus hermanos, relación que fue fomentada e inculcada por los padres, esto no quiere decir que un hermano mayor puede tomarse atribuciones parentales, esta es una relación fraternal entre hermanos.

Es decir que la familia está compuesta por otros subsistemas que influyen de manera directa en la misma, haciendo incluso que esta cambie su estructura o tipo, por ello la importancia del estado de confort de cada subsistema, ya que si uno se encuentra inestable puede afectar a todos los miembros de la familia, supuesto que el subsistema parental se encuentra atravesando problemas laborales ocasionando síndrome de burnout, afectara directamente a toda esa familia.

## **2.12 Criterios para la funcionalidad familiar**

Para comprender y evaluar de manera correcta la funcionalidad de las familias se ha determinado algunas pautas dentro del comportamiento de cada miembro de la familia, donde rige sus patrones de convivencia y funcionamiento familiar:

### **2.12.1 Cohesión**

La cohesión en el ámbito familiar hace referencia a la unión o la capacidad de unirse entre cada individuo que comprende su entorno, es decir la capacidad empática que existe entre todos los individuos de una familia, este criterio no solamente debe tenerlo un miembro o un subsistema de la familia sino, todos.

### **2.12.2 Armonía**

Dentro del contexto familiar, podemos concebir a la armonía como una práctica indispensable para el éxito de cualquier familia, ya que esta hace referencia a la capacidad de cada uno de sus miembros para relacionarse entre sí de forma afectuosa y pacífica, haciendo del hogar un ambiente armónico y agradable.

### **2.12.3 Comunicación**

La comunicación es un aspecto importante en cada forma de organización de la sociedad y la familia no es la excepción, ya que por medio de esta podemos conocer las molestias, incertidumbres y aspiraciones que tiene cada miembro de la familia, con ello se puede llegar a acuerdos y solucionar cualquier inconveniente de manera correcta sin afectar la relación familiar.

### **2.12.4 Permeabilidad**

Este criterio ayuda a conocer la capacidad que tiene una familia en la comunicación profunda, es decir que trata sobre la confianza que tienen cada uno de sus miembros en confiar y contar con el respaldo de su familia, hablamos de la transparencia en cada aspecto familiar, además de la posibilidad de comprensión y aceptación.

### **2.12.5 Afectividad**

Esta característica hace de una familia un hogar agradable y deseable, ya que trata sobre el cariño y amor que cada miembro de la familia demuestra entre sí, comunicando oportunamente el apoyo y afecto que se tienen todos, este criterio ayuda a comprender la satisfacción que tiene cada individuo al momento de reunirse con su familia.

### **2.12.6 Roles**

La familia es una forma de organización y por ende cada miembro de la misma tiene que cumplir responsabilidades y roles, para mantener ese equilibrio que hace funcional y agradable la relación familiar, el cumplimiento de los roles designados a cada individuo de la familia es un criterio importante de evaluar al momento de comprender su funcionalidad, ya que, si uno de sus miembros no lo cumple, estaría poniendo en riesgo la funcionalidad de su familia por el malestar que generaría.

### **2.12.7 Adaptabilidad**

Este elemento no solamente se identifica con la familia, sino que también juega un papel importante en la naturaleza misma, ya que se refiere a la capacidad que tiene una familia y sus miembros a adaptarse a los cambios generados en sí mismos y los cambios externos a los que se exponen.

## **2.13 Hipótesis o ideas a defender en la investigación**

El síndrome de burnout influye significativamente en la funcionalidad familiar en el personal administrativo de la Dirección Distrital 01D08 Sígsig-Salud.

**2.13.1 Variable independiente:** Funcionalidad familiar

**2.13.2 Variable dependiente:** Síndrome de burnout

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo de investigación**

La investigación planteada sobre el síndrome de burnout y su incidencia en la funcionalidad familiar del personal administrativo de la Dirección Distrital 01D08 Sígsig-Salud, tiene como finalidad analizar la presencia del burnout en la población de estudio. Para el alcance de los objetivos planteados se pondrá énfasis en el cuantitativo con un enfoque no experimental (transversal) y una trascendencia descriptiva.

Mediante el método cuantitativo permite recopilar y analizar una serie de datos exactos para una medición numérica que den respuesta a los objetivos de la investigación, también ayudará a comprobar la hipótesis planteada en el estudio “El síndrome de burnout influye significativamente en la funcionalidad familiar en el personal administrativo del Distrito de salud 01D08 Sígsig”.

Del Canto & Silva-Silva (2013) recoge unas breves palabras de Hernández, Fernández y Baptista sobre el método cuantitativo: “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 28).

La investigación cuantitativa permitirá tener mayor objetividad y claridad acerca de cada elemento que conforma la problemática, mediante la misma se identificará a las personas afectadas de burnout en el personal administrativo del Distrito de salud 01D08 Sígsig.

Este proceso se caracteriza por recolectar la información sistemáticamente mediante el uso lógico deductivo que identifique una ley causal o universal en las realidades externas al sujeto, “la relación entre la teoría, la investigación y la realidad está basada en la coincidencia entre la percepción de la realidad del investigador reflejada en una hipótesis y la realidad como fenómeno para que se apruebe una teoría”(p. 28).

La investigación se enfocará en este método puesto que se aplicarán los cuestionarios de

Maslach Burnout Inventory (MBI) y Funcionamiento Familiar (FF-SIL), mismos que serán aplicados al personal administrativo de la institución establecida.

El cuestionario MBI fue instruido por Maslach y Jackson (2016) en la década de los 80, mismo que cuenta con 22 ítems que miden tres variables: el cansancio o “agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal”, que ayudará a determinar la presencia del burnout en la población de estudio.

Por otro lado, el cuestionario FF-SIL permite establecer la funcionalidad familiar, por ende, mediante su aplicación se determinará la misma.

El enfoque de la investigación es de tipo transversal puesto que la misma se desarrollará en el periodo de septiembre 2019 a febrero de 2020.

### **3.2 Población y muestra**

En base a la información proporcionada por la Dirección Distrital 01D08 Sígsig- Salud, el tamaño de la muestra es de 22 personas que laboran en el departamento administrativo, de los cuales 15 son mujeres y 7 son hombres. Por lo cual, la muestra del estudio se realizará con el total de la población establecida en la investigación.

### **3.3 Métodos a utilizarse en la investigación**

#### **3.3.1 Método descriptivo**

El uso del método descriptivo permitirá recopilar y presentar la información de manera sistemática, con el fin de proporcionar y detallar ideas claras sobre el tema abordado “Síndrome de Burnout y su incidencia en la funcionalidad Familiar del personal administrativo del Distrito de salud 01D08 Sígsig”. Mediante su aplicación se recogerá, organizará, resumirá, presentará y analizará los datos que se pretende obtener en la aplicación de los cuestionarios de MBI y FF-SIL. Para ello es importante mantener una recopilación de datos rigurosa que cumpla la función investigativa.

Mediante su aplicación se describirá si existe el síndrome de burnout y su incidencia en

la funcionalidad familiar del personal administrativa de la institución antes mencionada, ello con la finalidad de entender y proponer un plan de acción que prevenga, mantenga y controle el burnout.

También se detallarán las características de la institución, de las personas sujetas a la previa investigación y la información que se recopilará en la aplicación de cuestionarios, encuestas y observación al personal administrativo del Distrito de salud 01D08 Sígsig.

A través del método descriptivo se conocerán y describirán la situaciones, fenómenos y población de la investigación planteada, esto mediante la aplicación de encuestas al personal administrativo del Distrito de salud 01D08 Sígsig.

“(…) se basa en la observación, por lo que son de gran importancia los cuatro factores psicológicos: atención, sensación, percepción y reflexión. (…) dicho método reside en el control de las amenazas que contaminan la validez interna y externa” (Marroquín-Peña, 2012, p. 6).

El método descriptivo tiene como finalidad informar las prevalencias o incidencias de las características humanas o problemas en las poblaciones, describe fenómenos particulares sin realizar predicciones o explicaciones del cuándo o por qué ocurren.

### **3.3.2 Método explicativo**

La aplicación del método explicativo en la investigación tiene como finalidad determinar y analizar las causas y efectos de la relación entre las variables dependientes (síndrome de burnout y funcionalidad familiar) con la variable independiente (personal administrativo de la Dirección Distrito 01D08 Sígsig-Salud).

El método explicativo pretende describir la relación entre variables, los mismos están encaminados a manifestar la causa de fenómenos, situaciones o eventos sociales. Según Núñez Tenorio “El método explicativo pregunta el porqué de los fenómenos y cosas” (Tenorio, 1989, p. 106).

Mediante este método se entenderá, explicará y establecerá clara y concretamente el porqué de la relación entre las variables antes mencionadas, indagando las causas del fenómeno y la condición en la que se da el mismo.

#### **CAPITULO IV**

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para la investigación de campo se encuestó a 22 personas que laboran en el área administrativa de la Dirección Distrital 01D08 Sígsig-Salud, para ello, la institución, proporcionó un listado de sus profesionales; alcanzando como resultados los datos que posteriormente se detallan:

### Datos demográficos

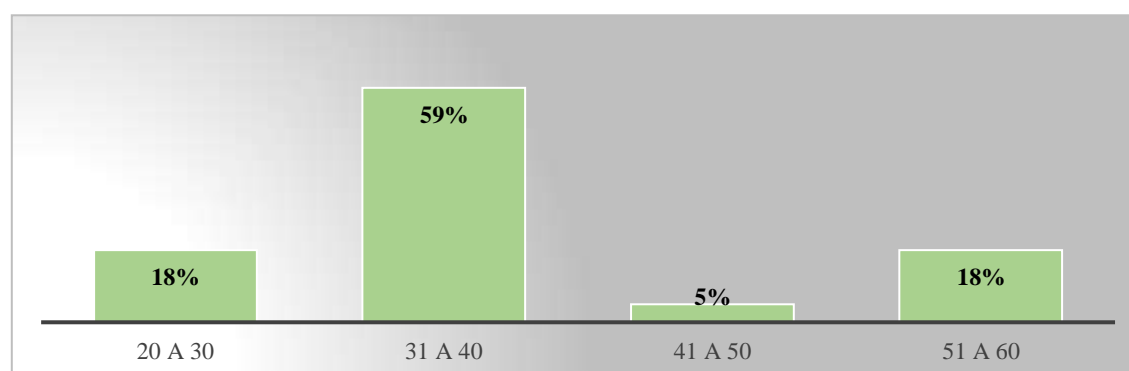
**Tabla 1. Edad**

Etiqueta de Valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
20 a 30	1	4	18%	18,18	18,18
31 a 40	2	13	59%	59,09	77,27
41 a 50	3	1	5%	4,55	81,82
51 a 60	4	4	18%	18,18	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 1. Edad**



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Según los datos obtenidos en las encuestas el 59% tienen de 31 a 40 años, el 18% de 20 a 30, el 18% de 51 a 60, y el 5% de 41 a 50.

**Interpretación:** Se evidencia que en el personal administrativo del Distrito de salud 01D08 Sígsig, las edades que predominan son, de 31 a 40 años, por lo cual, se asume que tienen la capacidad, experiencia y profesionalismo para desarrollar con responsabilidad sus tareas. Sin embargo, el total de la población investigada es considerado como adultos. Según María M. “Adulto es todo ser humano desde los 25 a los 64 años” (Mansilla A., 2014, p.

112). En esta etapa, las personas usualmente buscan una mejor calidad de vida y tienen algún sustento económico, mismo que proviene de su prestación de servicios, ya sea en el ámbito público o privado.

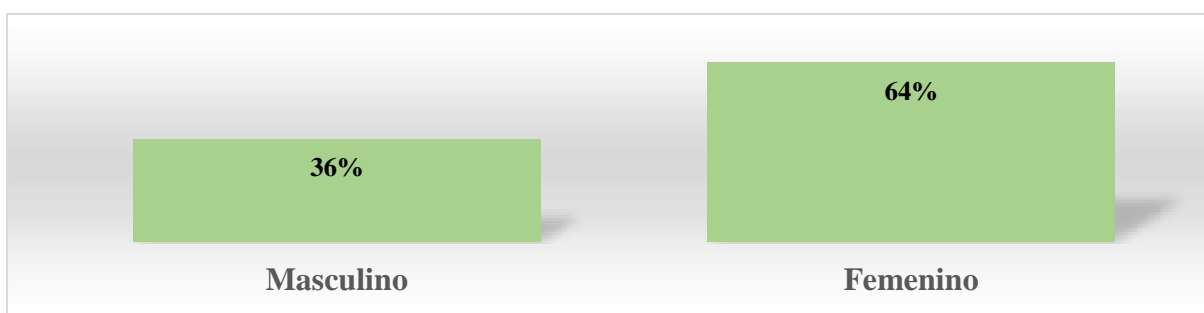
**Tabla 2. Género**

Etiquetas de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	1	8	36%	36,36	36,36
Femenino	2	14	64%	63,64	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 2. Género**



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** De los datos recopilados en las encuestas el 64% son de género femenino y el 36% es masculino.

**Interpretación:** Se observa que en la población investigada, el género femenino es el más sobresaliente, dejando en evidencia que los estereotipos impuestos por la sociedad, no tienen mayor relevancia en el ámbito laboral, puesto que, tradicionalmente se consideraba a estas personas como amas de casa, catalogándolas con incapacidad para ejercer una labor profesional y con responsabilidades públicas o privadas, sin embargo, en este estudio se demuestra que todos los individuos tienen la misma capacidad para desempeñar las funciones que demanda la institución.

**Tabla 3. Estado civil**

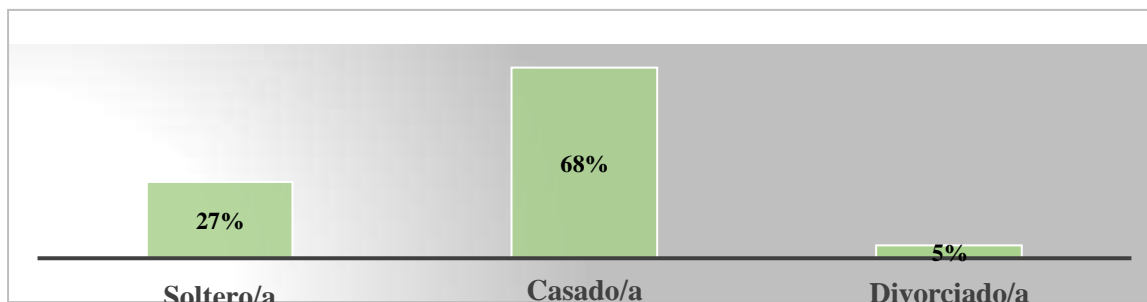
Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-------------------	-------	------------	------------	-------------------	----------------------

<b>Soltero/a</b>	1	6	27%	27,27	27,27
<b>Casado/a</b>	2	15	68%	68,18	95,45
<b>Divorciado/a</b>	3	1	5%	4,55	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 3. Estado civil**



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** De acuerdo a la información obtenida en las encuestas el 68% están casados, el 27% solteros y el 5% divorciados.

**Interpretación:** La mayor parte de la población investigada son casados, por ende, se alude que estos individuos forman parte de una familia nuclear o extensa, lo cual, conlleva a tener mayores obligaciones y deberes con la pareja, sociedad y consigo mismo. Es importante mencionar que existe un número considerable de personas solteras y un bajo índice de sujetos divorciados.

### Síndrome de burnout - Cansancio emocional

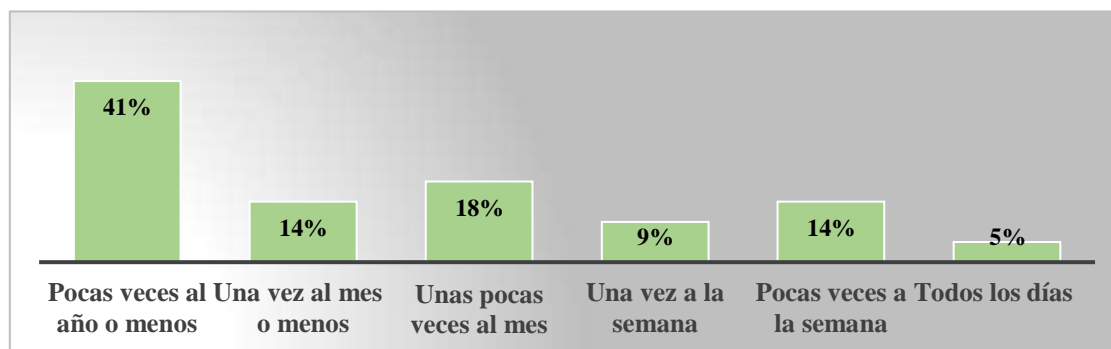
**Tabla 4. ¿Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo?**

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	% valido	% acumulado
<b>Pocas veces al año o menos</b>	2	9	41%	40,91	40,91
<b>Una vez al mes o menos</b>	3	3	14%	13,64	54,55
<b>Unas pocas veces al mes</b>	4	4	18%	18,18	72,73
<b>Una vez a la semana</b>	5	2	9%	9,09	81,82
<b>Pocas veces a la semana</b>	6	3	14%	13,64	95,45
<b>Todos los días</b>	7	1	5%	4,55	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 4. Agotamiento emocional**



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Según la información obtenida en las encuestas el 41% responden que pocas veces al año o menos se sienten emocionalmente agotados, el 18% unas pocas veces al mes, el 14% pocas veces a la semana, el 14% una vez al mes o menos y el 5% todos los días.

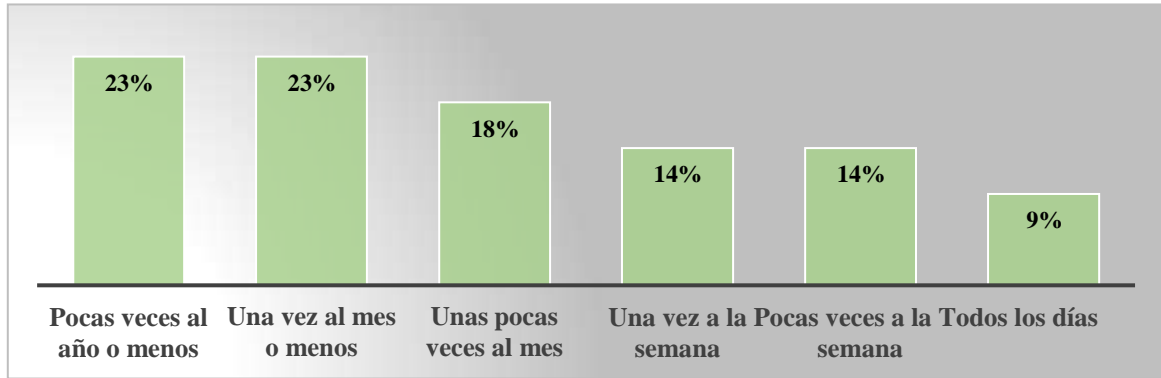
**Interpretación:** Se observa que, la mayor parte del personal administrativo de la institución, generalmente no se siente emocionalmente agotado por su trabajo, por lo tanto, se determina que no existe un alto índice de cansancio emocional. Sin embargo, un mínimo número de personas, tienen indicios de esta problemática.

**Tabla 5.** *Me siento cansado al final de la jornada de trabajo*

Etiqueta de valor	Valor	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Pocas veces al año o menos	2	5	23%	22,73	22,73
Una vez al mes o menos	3	5	23%	22,73	45,45
Unas pocas veces al mes	4	4	18%	18,18	63,64
Una vez a la semana	5	3	14%	13,64	77,27
Pocas veces a la semana	6	3	14%	13,64	90,91
Todos los días	7	2	9%	9,09	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 5.** *Cansancio laboral*



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
 Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** De la información recopilada en las encuestas el 23% pocas veces al año o menos se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, el 23% pocas veces al mes o menos, el 18% unas pocas veces al mes, el 14% pocas veces a la semana, el 14% una vez a la semana y el 9% todos los días.

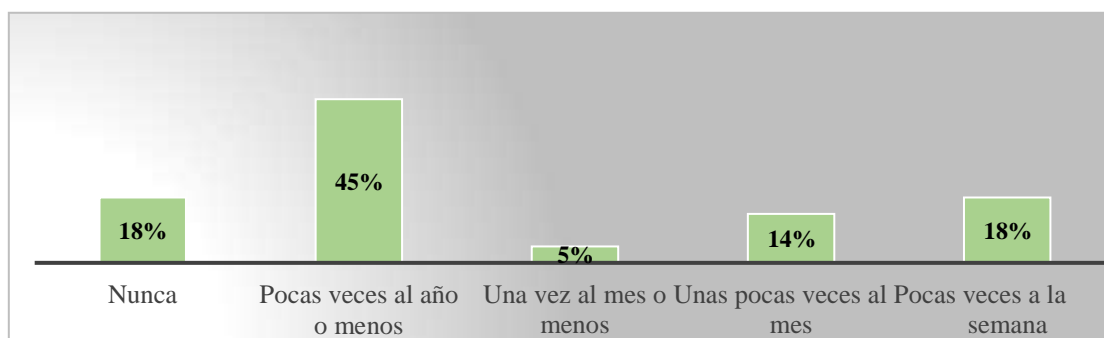
**Interpretación:** De los resultados obtenidos en la investigación, se establece que, existe un porcentaje poco considerable de individuos que se sienten cansados al final de sus jornadas laborales. Por otra parte, la mayoría de la población estudiada no presenta inicios de esta problemática. Por lo cual, se determina que esta variable no es significativamente un factor de riesgo para el bienestar emocional o físico de los sujetos, pero, es necesario tomar medidas y acciones para la prevención y control de esta situación.

**Tabla 6.** ¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?

Etiqueta de valor	Valor	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4	18%	18,18	18,18
Pocas veces al año o menos	2	10	45%	45,45	63,64
Una vez al mes o menos	3	1	5%	4,55	68,18
Unas pocas veces al mes	4	3	14%	13,64	81,82
Pocas veces a la semana	6	4	18%	18,18	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
 Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 6.** Fatiga



**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Según los datos recopilados en las encuestas el 45% pocas veces al año o menos se levantan a enfrentar una larga jornada de trabajo y se sienten fatigados, el 18% nunca, el 18% pocas veces a la semana, el 14% unas pocas veces al mes y el 5% una vez al mes o menos.

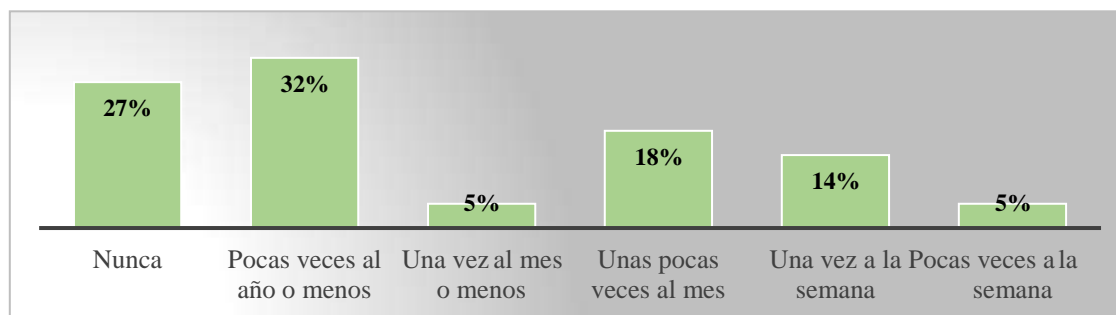
**Interpretación:** Se identifica que la mayor parte del personal administrativo de la institución, no siente fatiga al enfrentar sus jornadas laborales, por ello, se presume que existe un buen desempeño profesional. Sin embargo, es necesario establecer programas o proyectos de ayuda para los empleados, especialmente para las personas que presentan indicios de este conflicto.

**Tabla 7.** ¿Siento que trabajar todo el día con mis compañeros supone un gran esfuerzo y me cansa?

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	6	27%	27,27	27,27
Pocas veces al año o menos	2	7	32%	31,82	59,09
Una vez al mes o menos	3	1	5%	4,55	63,64
Unas pocas veces al mes	4	4	18%	18,18	81,82
Una vez a la semana	5	3	14%	13,64	95,45
Pocas veces a la semana	6	1	5%	4,55	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 7.** Convivencia laboral insatisfecha



**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Enfatizando en la información obtenida en las encuestas el 32% pocas veces al año o menos sienten que trabajar todo el día con sus compañeros supone un gran esfuerzo, el 27% nunca, el 18% unas pocas veces al mes, el 14% una vez a la semana, el 5% una vez al mes o menos y el 5% pocas veces a la semana.

**Interpretación:** Se determina que, de la población estudiada, un significativo número de personas, no sienten que al trabajar cotidianamente con sus compañeros supone un gran esfuerzo, por ende, la relación entre compañeros es considerablemente buena. También, se visualiza la necesidad de fortalecer los lazos interpersonales en la institución, puesto que existe un índice bajo de sujetos que presentan dificultad para interactuar con sus colegas.

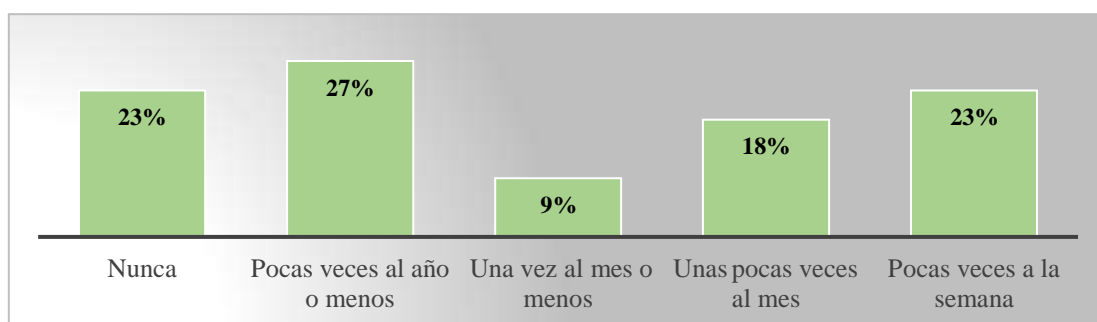
**Tabla 8.** ¿Siento que mi trabajo me está desgastando o me siento quemado por mi trabajo?

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5	23%	22,73	22,73
Pocas veces al año o menos	2	6	27%	27,27	50,00
Una vez al mes o menos	3	2	9%	9,09	59,09
Unas pocas veces al mes	4	4	18%	18,18	77,27
Pocas veces a la semana	6	5	23%	22,73	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 8.** Desgaste laboral



**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** De los datos obtenidos en las encuestas el 27% pocas veces al año o menos se sienten desgastados en el trabajo, el 23% nunca, el 23% pocas veces a la semana, el 18% unas pocas veces al mes y el 9% una vez al mes o menos.

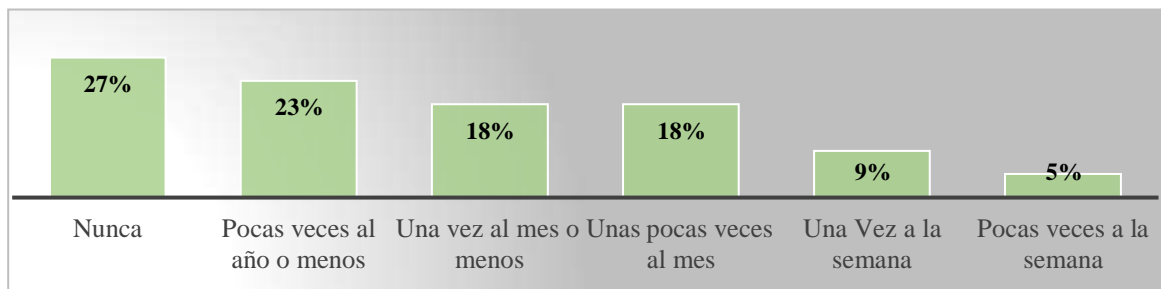
**Interpretación:** En el estudio realizado al personal del área administrativa de la institución, predomina la carencia del cansancio o agotamiento emocional y físico, determinando así, que estos individuos no tienen un alto nivel de estrés laboral. Por lo tanto, esta situación es beneficiosa para el bienestar personal, profesional, institucional y social.

**Tabla 9.** *¿Me siento frustrado/a en mi trabajo?*

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	6	27%	27,27	27,27
Pocas veces al año o menos	2	5	23%	22,73	50,00
Una vez al mes o menos	3	4	18%	18,18	68,18
Unas pocas veces al mes	4	4	18%	18,18	86,36
Una vez a la semana	5	2	9%	9,09	95,45
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 9.** *Frustración laboral*



**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Según la información obtenida en las encuestas el 27% nunca se han sentido frustrados en su trabajo, el 23% pocas veces al año o menos, el 18% una vez al mes o menos, el 18% unas pocas veces al mes, el 9% una vez a la semana y el 5% pocas veces a la semana.

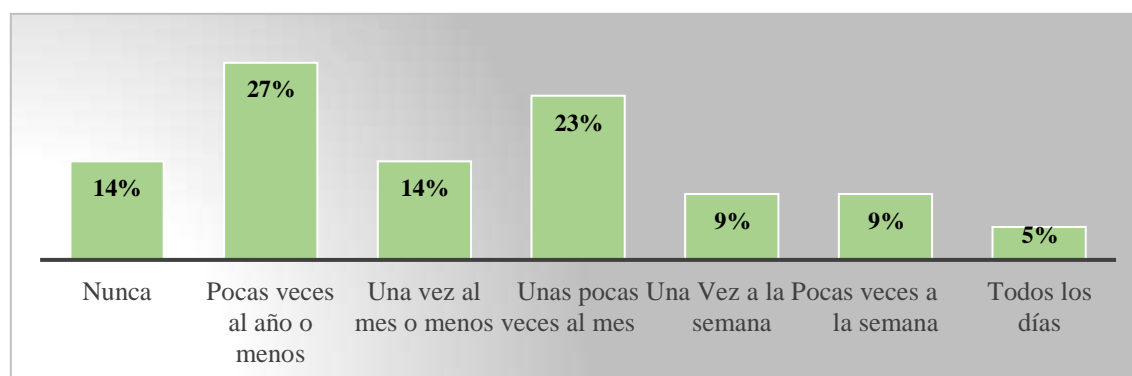
**Interpretación:** Se establece que, la frustración no es un factor de riesgo en el área laboral de la población estudiada, puesto que la mayoría no presentan inicios significativos de este conflicto, por lo cual, se prueba que en este entorno de trabajo predomina favorablemente un ambiente amigable. Sin embargo, esta situación se ve afectada por un porcentaje mínimo de personas, por tanto, es necesario investigar cuales son los posibles rasgos de esta problemática, con el fin de velar por la seguridad e integridad personal, profesional e institucional.

**Tabla 10.** *¿Creo que trabajo demasiado?*

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3	14%	13,64	13,64
Pocas veces al año o menos	2	6	27%	27,27	40,91
Una vez al mes o menos	3	3	14%	13,64	54,55
Unas pocas veces al mes	4	5	23%	22,73	77,27
Una vez a la semana	5	2	9%	9,09	86,36
Pocas veces a la semana	6	2	9%	9,09	95,45
Todos los días	7	1	5%	4,55	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
 Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

Figura 10. Carga laboral



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
 Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Enfatizando en la información recopilada en las encuestas el 27% pocas veces al año o menos creen que trabajan demasiado, el 23% unas pocas veces al mes, el 14% nunca, el 14% una vez al mes o menos, el 9% una vez a la semana, el 9% pocas veces a la semana y el 5% todos los días.

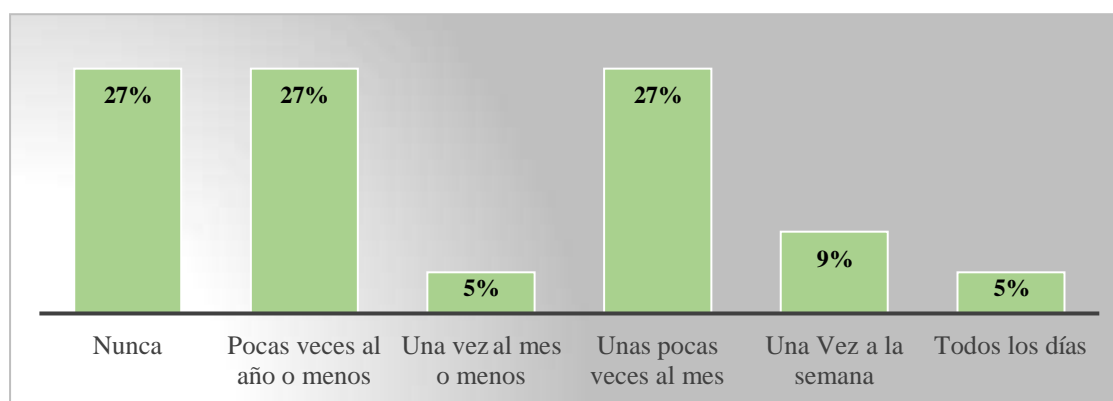
**Interpretación:** Se observa que la mayoría de individuos del personal administrativo de la institución, no considera que trabaja demasiado, puesto que, se sienten conformes y capaces de realizar las tareas designadas. Pero, para un porcentaje de personas, si existe un exceso de trabajo, ello puede detonar un mal desempeño profesional y actitudes hostiles.

**Tabla 11.** ¿Trabajar directamente con mis compañeros me produce estrés?

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	6	27%	27,27	27,27
Pocas veces al año o menos	2	6	27%	27,27	54,55
Una vez al mes o menos	3	1	5%	4,55	59,09
Unas pocas veces al mes	4	6	27%	27,27	86,36
Una vez a la semana	5	2	9%	9,09	95,45
Todos los días	7	1	5%	4,55	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 11.** Estrés



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** La información recopilada en las encuestas establece que el 27% nunca les produce estrés al trabajar directamente con sus compañeros, el 27% pocas veces al año, el 27% unas pocas veces al mes, el 9% una vez a la semana, el 5% una vez al mes o menos y el 5% todos los días.

**Interpretación:** El contacto directo entre compañeros de trabajo, no es un factor determinante en la aparición del síndrome de burnout, puesto que, el compañerismo y las relaciones laborales no se ven afectadas en grandes escalas, sin embargo, esta situación aqueja a un bajo índice de la población estudiada, por lo que, es necesario implementar

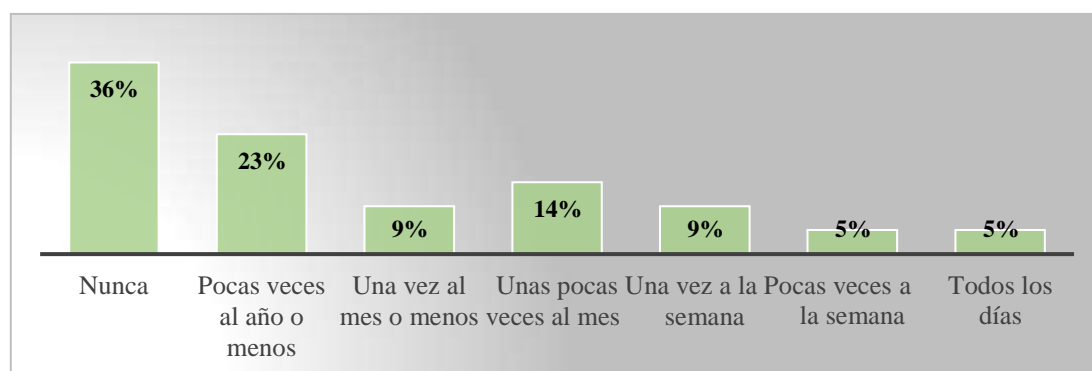
métodos que disminuye, controle o prevenga este conflicto.

**Tabla 12.** *¿Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades?*

Etiqueta de valor	Valor	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	8	36%	36,36	36,36
Pocas veces al año o menos	2	5	23%	22,73	59,09
Una vez al mes o menos	3	2	9%	9,09	68,18
Unas pocas veces al mes	4	3	14%	13,64	81,82
Una vez a la semana	5	2	9%	9,09	90,91
Pocas veces a la semana	6	1	5%	4,55	95,45
Todos los días	7	1	5%	4,55	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 12.** *Límite de posibilidades laborales*



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Según los datos obtenidos en las encuestas el 36% nunca se han sentido acabados en su trabajo, al límite de sus posibilidades, el 23% pocas veces al año o menos, el 14% unas pocas veces al mes, el 9% una vez al mes o menos, el 9% una vez a la semana, el 5% pocas veces a la semana y el 5% todos los días.

**Interpretación:** La mayoría de individuos del personal administrativo de la institución, no presenta indicios significativos de agotamiento físico o emocional, por ende, se estima una buena distribución de tiempo y espacios de trabajo adecuado. Pero, también existe un pequeño número de personas que, si presentan inicios de esta problemática, por lo tanto, es

obligación de los empleadores establecer áreas de apoyo.

### Despersonalización

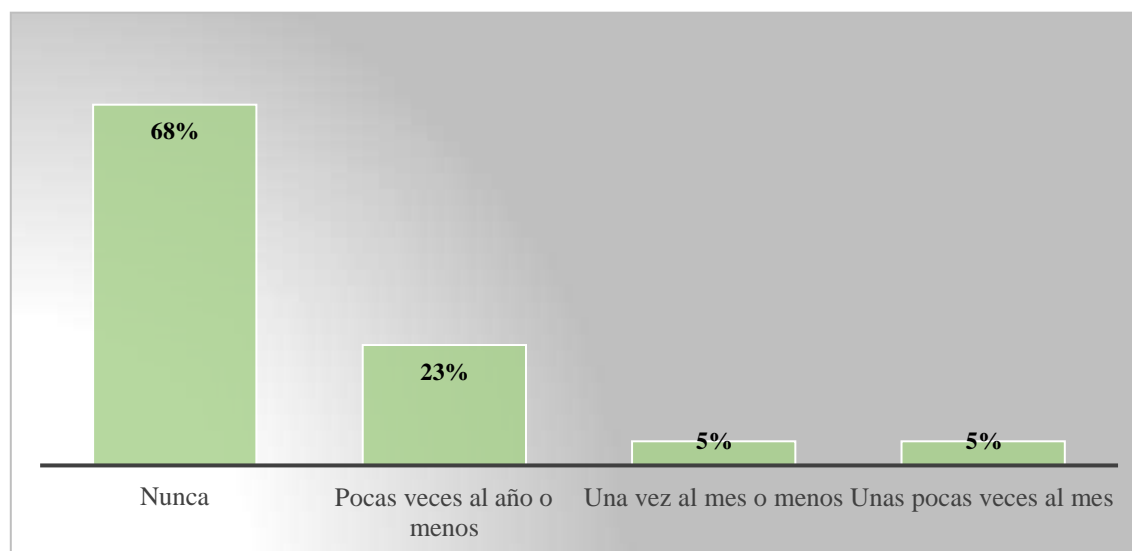
**Tabla 13.** *¿Estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales?*

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				valido	acumulado
Nunca	1	15	68%	68,18	68,18
Pocas veces al año o menos	2	5	23%	22,73	90,91
Una vez al mes o menos	3	1	5%	4,55	95,45
Unas pocas veces al mes	4	1	5%	4,55	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 13.** *Objetos impersonales*



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

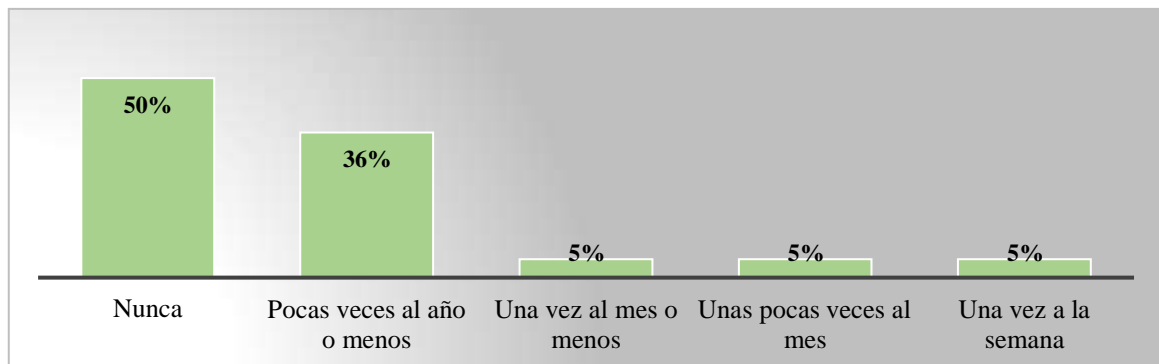
Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Según los datos obtenidos de las encuestas el 68% nunca han tratado a sus compañeros como objetos impersonales, el 23% pocas veces al año, el 5% una vez al mes o menos y el 5% unas pocas veces al mes.

**Interpretación:** La mayor parte de la población estudiada y la institución en sí, fomentan y fortalecen la inclusión social, por lo que, evidentemente entre colegas predomina el compañerismo y un buen ambiente laboral.

**Tabla 14**

*¿Me he vuelto más insensible con la gente desde que laboro en esta institución?*



Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	11	50%	50,00	50,00
Pocas veces al año o menos	2	8	36%	36,36	86,36
Una vez al mes o menos	3	1	5%	4,55	90,91
Unas pocas veces al mes	4	1	5%	4,55	95,45
Una vez a la semana	5	1	5%	4,55	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 14. Insensibilidad laboral**

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** De la información recopilada en las encuestas el 50% nunca se han vuelto más insensibles con la gente desde que laboran en esta institución, el 36% pocas veces al año o menos, el 5% una vez al mes o menos y el 5% unas pocas veces al mes.

**Interpretación:** La mayor parte del personal administrativo de la Dirección Distrital 01D08 Sígsig- Salud, aseguran que, su personalidad no se ha visto afectada ni modificado desde que laboran en esta institución, evidenciando, el entorno laboral no influye significativamente en la formación de carácter de dicha población.

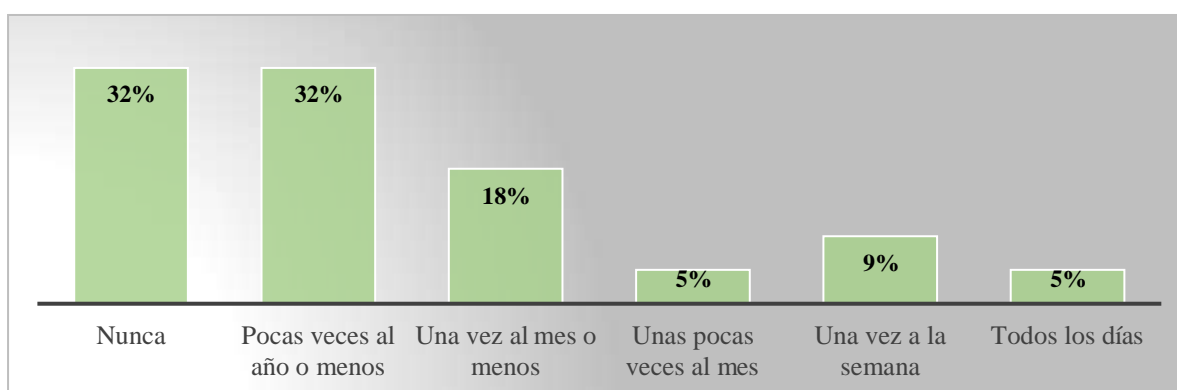
**Tabla 15.** ¿Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente?

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	7	32%	31,82	31,82
Pocas veces al año o menos	2	7	32%	31,82	63,64
Una vez al mes o menos	3	4	18%	18,18	81,82
Unas pocas veces al mes	4	1	5%	4,55	86,36
Una vez a la semana	5	2	9%	9,09	95,45
Todos los días	7	1	5%	4,55	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 15.** Endurecimiento emocional



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Los datos obtenidos en las encuestas señalan que el 32% nunca han pensado que su trabajo les está endureciendo emocionalmente, el 32% pocas veces al año o menos, el 18% una vez al mes o menos, el 9% una vez a la semana, el 5% unas pocas veces al mes y el 5% todos los días.

**Interpretación:** El carácter, carisma y personalidad de la mayoría de las personas que trabajan en el área administrativa de la Dirección Distrital 01D08 Sígsig-Salud, no se han visto afectadas por sus tareas laborales, sin embargo, existe un bajo índice que aparentemente su trabajo si influye en sus actitudes, se supone que puede ser por falta de capacitación en su área profesional o por sobre cargas laborales, estas variables deben ser estudiadas.

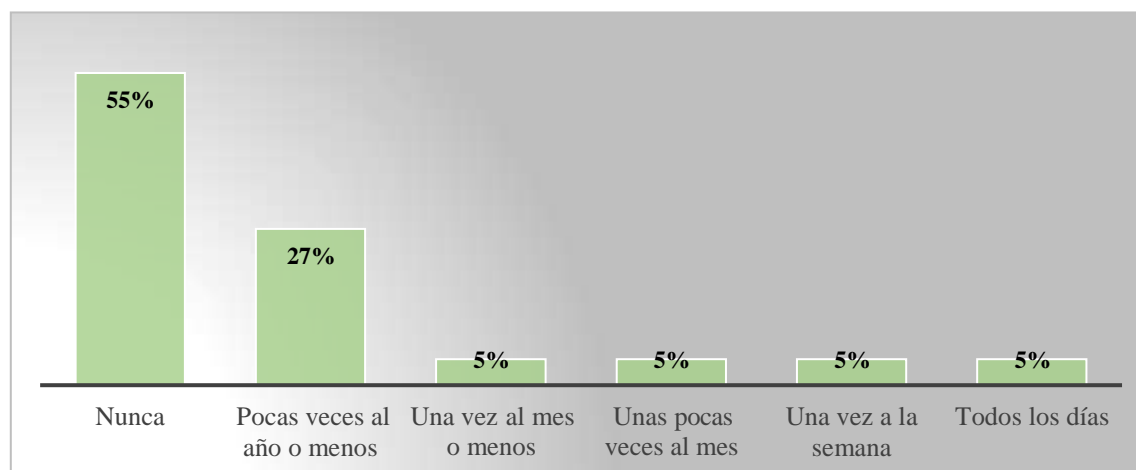
**Tabla 16.** ¿No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros?

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				valido	acumulado
Nunca	1	12	55%	54,55	54,55
Pocas veces al año o menos	2	6	27%	27,27	81,82
Una vez al mes o menos	3	1	5%	4,55	86,36
Unas pocas veces al mes	4	1	5%	4,55	90,91
Una vez a la semana	5	1	5%	4,55	95,45
Todos los días	7	1	5%	4,55	100,00
<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 16.** *Compañerismo*



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** La información alcanzada en las encuestas establece que el 55% nunca les preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de sus compañeros, el 27% pocas veces al mes o menos, el 5% una vez al mes o menos, el 5% unas pocas veces al mes, el 5% una vez a la semana, y el 5% todos los días.

**Interpretación:** La mayor parte de los encuestados aseguran que realmente se preocupan por las diversas situaciones que atraviesen sus compañeros, demostrando de esta manera el compañerismo y la buena relación entre ellos. Pero también se evidencia que existe una falta

de interés por parte de un pequeño número de individuos, lo que conlleva a presumir que dichos sujetos se concentran y dedican únicamente en cumplir con sus funciones, creando un ambiente hostil y excluyéndose socialmente.

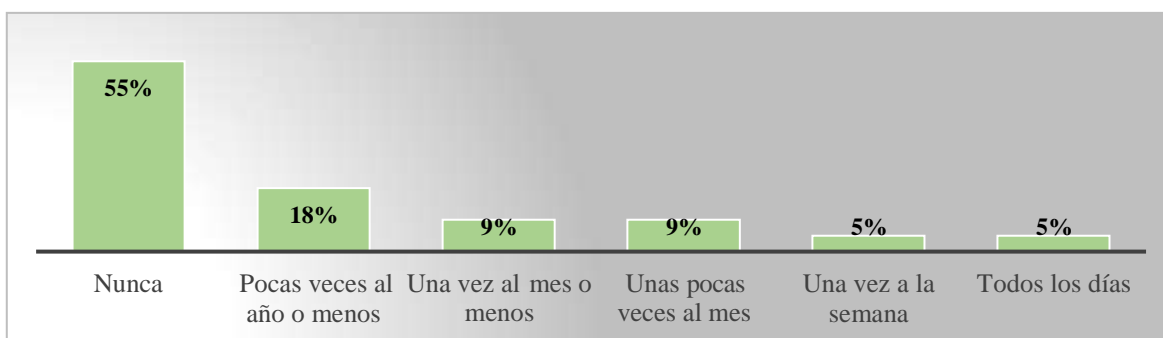
**Tabla 17.** ¿Creo que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas?

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Nunca	1	12	55%	54,55	54,55
Pocas veces al año o menos	2	4	18%	18,18	72,73
Una vez al mes o menos	3	2	9%	9,09	81,82
Unas pocas veces al mes	4	2	9%	9,09	90,91
Una vez a la semana	5	1	5%	4,55	95,45
Todos los días	7	1	5%	4,55	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 17.** Sentimiento de culpa



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** En base a los datos reunidos en las encuestas el 55% nunca han creído que sus compañeros les culpan de algunos de sus problemas, el 18% pocas veces al año o menos, el 9% una vez al mes o menos, el 9% unas pocas veces al mes, el 5% una vez a la semana y el 5% todos los días.

**Interpretación:** Existe un gran índice de personas que no suelen involucrar los problemas personales y profesionales con las relaciones entre colegas, es decir, estos sujetos sobrellevan de manera adecuada, responsable y razonable sus situaciones críticas, puesto que no culpan a sus compañeros por dichos hechos. Pero cabe recalcar que esta problemática si aqueja a un bajo porcentaje de la población estudiada, dejando en manifiesto los indicios de este

conflicto.

## Realización personal

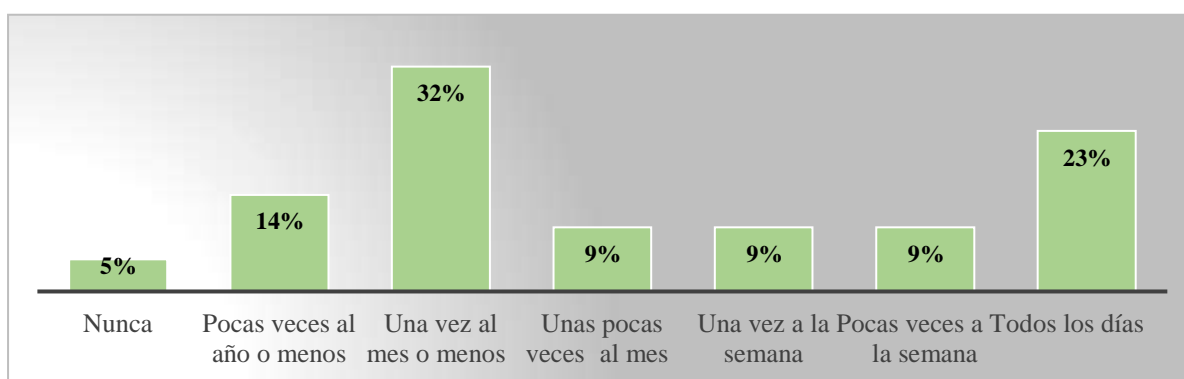
**Tabla 18.** ¿Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros?

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1	5%	4,55	4,55
Pocas veces al año o menos	2	3	14%	13,64	18,18
Una vez al mes o menos	3	7	33%	31,82	50,00
Unas pocas veces al mes	4	2	9%	9,09	59,09
Una vez a la semana	5	2	9%	9,09	68,18
Pocas veces a la semana	6	2	9%	9,09	77,27
Todos los días	7	5	23%	22,73	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 18.** Facilidad para entender sentimientos



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Según los datos obtenidos en las encuestas el 32% tienen facilidad para comprender como se sienten sus compañeros una vez al mes o menos, el 23% todos los días, el 14% pocas veces al año o menos, el 9% unas pocas veces al mes, el 9% una vez a la semana, el 9% pocas veces a la semana y el 5% nunca.

**Interpretación:** En el área administrativa de la Dirección Distrital 01D08 Sígsig-Salud, la mayoría de las personas tiene un grado de dificultad para entender los sentimientos de sus compañeros y un número poco significativo no tiene problemas en comprender las situaciones

críticas de sus colegas. Sin embargo, este aspecto no influye significativamente en las relaciones laborales.

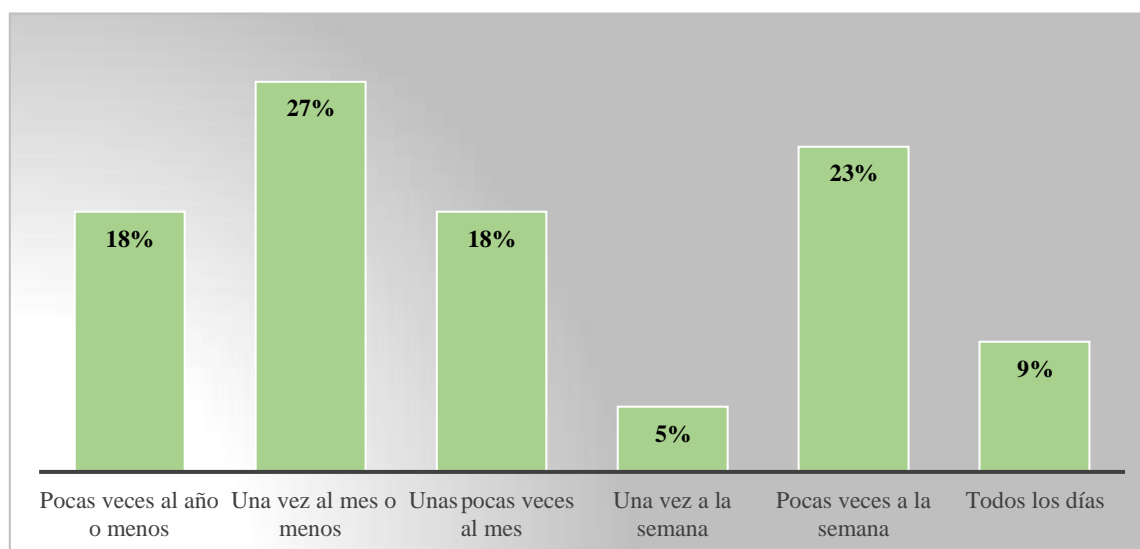
**Tabla 19.** ¿Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros?

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Pocas veces al año o menos	2	4	18%	18,18	18,18
Una vez al mes o menos	3	6	27%	27,27	45,45
Unas pocas veces al mes	4	4	18%	18,18	63,64
Una vez a la semana	5	1	5%	4,55	68,18
Pocas veces a la semana	6	5	23%	22,73	90,91
Todos los días	7	2	9%	9,09	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrital de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 19.** Eficiencia con los problemas



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** De la información obtenida en las encuestas el 27% creen que tratan con mucha eficacia los problemas de sus compañeros una vez al mes o menos, el 23% pocas veces a la semana, el 18% pocas veces al año o menos, el 18% unas pocas veces al mes, el 9% todos los días y el 5% una vez a la semana.

**Interpretación:** Se observa que la mayor parte de la población estudiada, no suele tratar

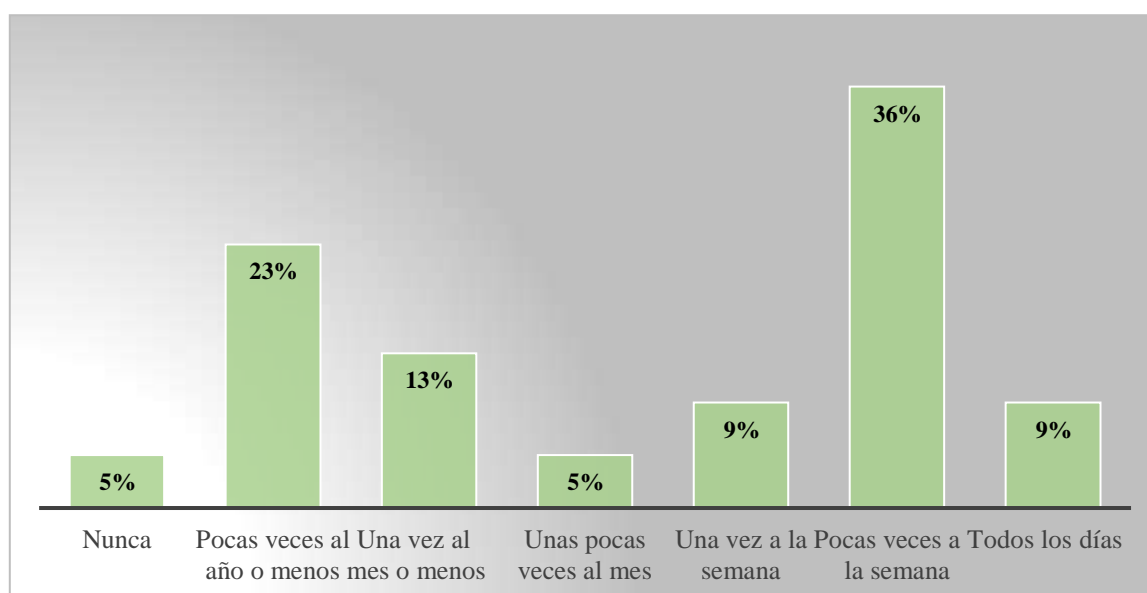
con mucha eficacia los problemas de sus compañeros, mientras que otro porcentaje, establece que si son capaces de sobrellevar eficazmente los conflictos de su equipo de trabajo.

**Tabla 20.** ¿Con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros?

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1	5%	4,55	4,55
Pocas veces al año o menos	2	5	23%	22,73	27,27
Una vez al mes o menos	3	3	13%	13,24	40,91
Unas pocas veces al mes	4	1	5%	4,55	45,45
Una vez a la semana	5	2	9%	9,09	54,55
Pocas veces a la semana	6	8	36%	36,36	90,91
Todos los días	7	2	9%	9,09	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 20.** Influencia positiva con los compañeros



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** La información recopilada en las encuestas señala que el 36% pocas veces a la semana han creído que con su trabajo están influyendo positivamente en la vida de sus compañeros, el 23% pocas veces al año o menos, el 14% una vez al mes o menos, el 9% una vez a la semana, el 9% todos los días, el 5% nunca y el 5% unas pocas veces al mes.

**Interpretación:** Es evidente que el desempeño laboral de la mayoría de las personas estudiadas incide positivamente en la vida de sus compañeros, sin embargo, 5 de la población antes mencionada, aseguran que su trabajo no influye significativamente en sus colegas.

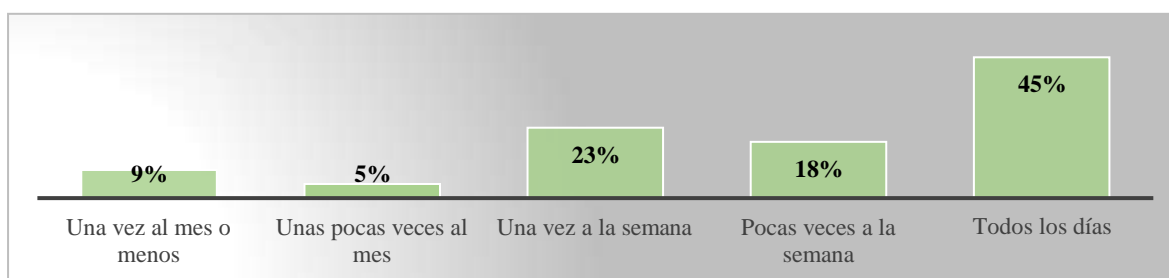
**Tabla 21.** ¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Una vez al mes o menos	1	1	5%	4,55	4,55
Unas pocas veces al mes	2	5	23%	22,73	27,27
Una vez a la semana	3	3	13%	13,24	40,91
Pocas veces a la semana	6	8	36%	36,36	90,91
Todos los días	7	2	9%	9,09	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 21.** Energía laboral



**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Haciendo énfasis en los datos obtenidos en las encuestas el 45% todos los días se sienten con mucha energía en su trabajo, el 23% una vez a la semana, el 18% pocas veces a la semana, el 9% una vez al mes o menos y el 5% unas pocas veces al mes.

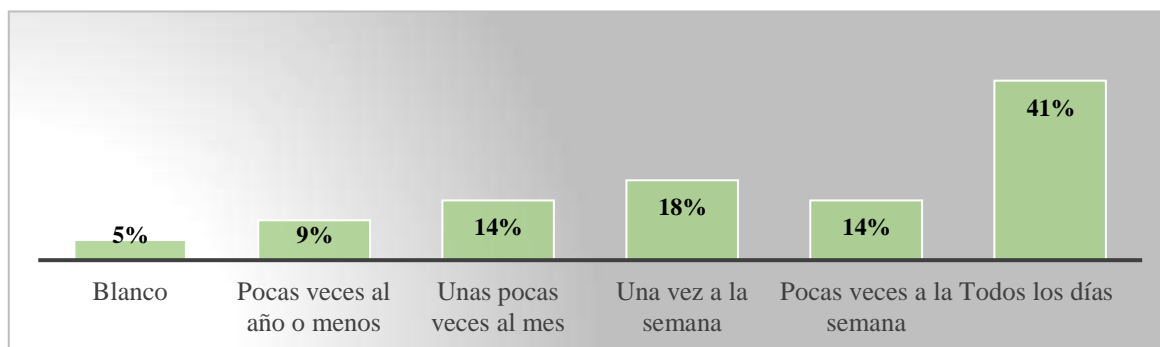
**Interpretación:** Se determina que en el área administrativa de la Dirección Distrital 01D08 Sígsig- Salud, no existen factores incidentes que afecten significativamente el estado emocional de las personas.

**Tabla 22.** ¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros?

Etiqueta de valor	Valor	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Blanco	0	1	5%	4,55	4,55
Pocas veces al año o menos	2	2	9%	9,09	13,64
Unas pocas veces al mes	4	3	14%	13,64	27,27
Una vez a la semana	5	4	18%	18,18	45,45
Pocas veces a la semana	6	3	14%	13,64	59,09
Todos los días	7	9	41%	40,91	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 22.** Ambiente laboral



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Según la información recopilada en las encuestas el 41% todos los días, han sentido que pueden crear con facilidad un clima agradable con sus compañeros, el 18% una vez a la semana, el 14% una vez al mes o menos, el 14% pocas veces a la semana, el 9% pocas veces al año o menos y el 5% está en blanco.

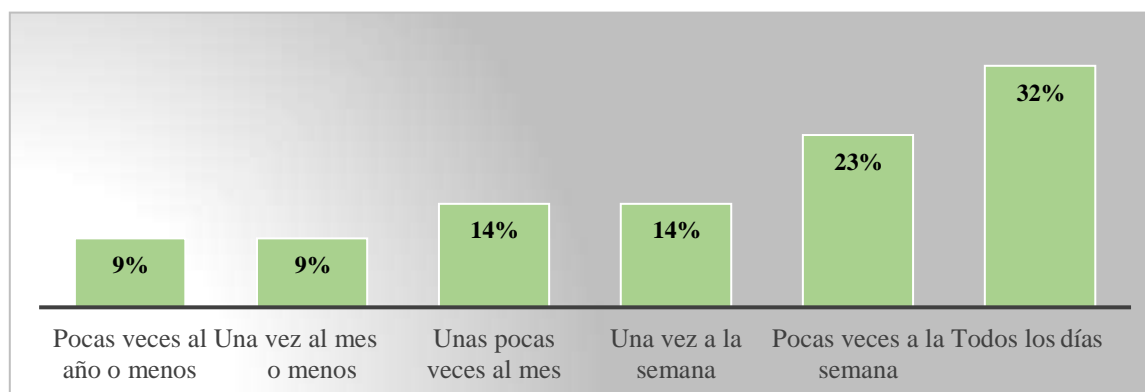
**Interpretación:** El profesionalismo y personalidad de la mayor parte de los individuos encuestados, ha facilitado la creación de ambientes amigables y menos estresores entre colegas. Fomentando de esa manera el trabajo en equipo y el buen compañerismo, fortaleciendo así la confianza entre los mismos. Sin embargo, estos factores se han visto afectados en un mínimo porcentaje de sujetos.

**Tabla 23.** ¿Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros?

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Pocas veces al año o menos	2	2	9%	9,09	9,09
Una vez al mes o menos	3	2	9%	9,09	18,18
Unas pocas veces al mes	4	3	14%	13,64	31,82
Una vez a la semana	5	3	14%	13,64	45,45
Pocas veces a la semana	6	5	23%	22,73	68,18
Todos los días	7	7	32%	31,82	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
 Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 23.** Motivación laboral



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
 Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Haciendo referencia a los datos recopilados en las encuestas el 32% todos los días se han sentido motivados después de trabajar en contacto con sus compañeros, 23% pocas veces a la semana, el 14% unas pocas veces al mes, el 14% una vez a la semana, el 9% pocas veces al año o menos y el 9% una vez al mes o menos.

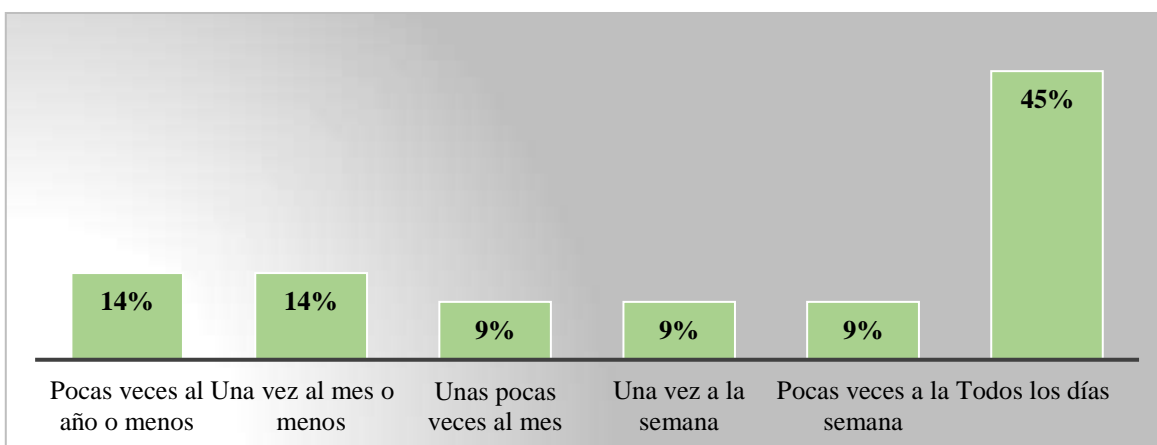
**Interpretación:** La mayor parte de la población investigada asegura sentirse motivada después del contacto laboral con sus compañeros, por consiguiente, se evidencia que la estimulación es un eje principal para tener un buen desarrollo y desempeño personal, laboral y social. Pero, esta incentivación no percibe por toda la población estudiada.

**Tabla 24.** ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Pocas veces al año o menos	2	3	14%	13,64	13,64
Una vez al mes o menos	3	3	14%	13,64	27,27
Unas pocas veces al mes	4	2	9%	9,09	36,36
Una vez a la semana	5	2	9%	9,09	45,45
Pocas veces a la semana	6	2	9%	9,09	54,55
Todos los días	7	10	45%	45,45	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 24.** Valoración del entorno laboral



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Los datos obtenidos en las encuestas señalan que el 45% todos los días han creído que consiguen muchas cosas valiosas en su trabajo, el 14% pocas veces al año o menos, el 14% una vez al mes o menos, 9% unas pocas veces al mes, el 9% una vez a la semana y el 9% pocas veces a la semana.

**Interpretación:** En la investigación realizada, la mayor parte de los individuos asegura tener un aprendizaje constante en su área laboral, por lo tanto, se aprecia que la institución

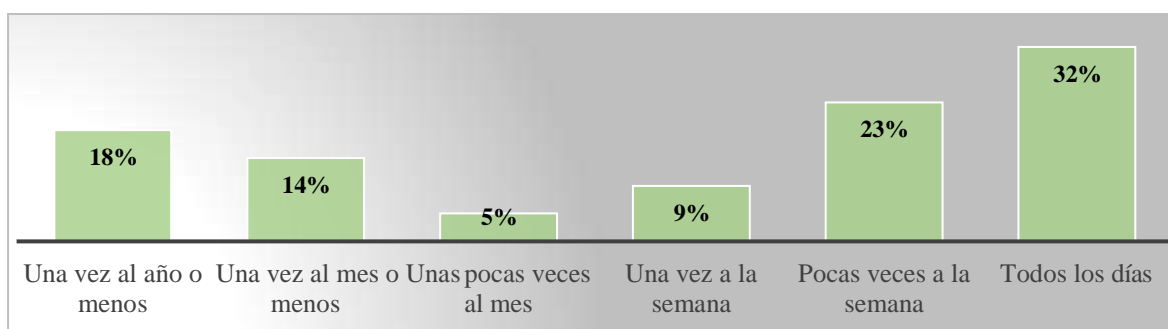
está en continua innovación y capacitación al personal.

**Tabla 25. ¿En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma?**

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Una vez al año o menos	2	4	18%	18,18	18,18
Una vez al mes o menos	3	3	14%	13,64	31,82
Unas pocas veces al mes	4	1	5%	4,55	36,36
Una vez a la semana	5	2	9%	9,09	45,45
Pocas veces a la semana	6	5	23%	22,73	68,18
Todos los días	7	7	32%	31,82	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 25. Calma emocional ante los problemas**



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Según los datos obtenidos en las encuestas el 32% todos los días en su trabajo han tratado sus problemas emocionalmente con mucha calma, el 23% pocas veces a la semana, el 18% pocas veces al año o menos, el 14% una vez al mes o menos, el 9% una vez a la semana y el 5% unas pocas veces al mes.

**Interpretación:** Se evidencia que los problemas que enfrenta el personal administrativo de la Dirección Distrital 01D08 Sígsig- Salud, no son detonantes para el estrés laboral, puesto que la mayoría señalan que, resuelven sus conflictos emocionalmente con mucha calma. Sin

embargo, un mínimo porcentaje de sujetos, no suelen sobrellevar de manera positiva dicha situación, por lo cual, se aprecia que esto afecta al bienestar personal y profesional.

### Funcionalidad familiar

#### Estructura familiar

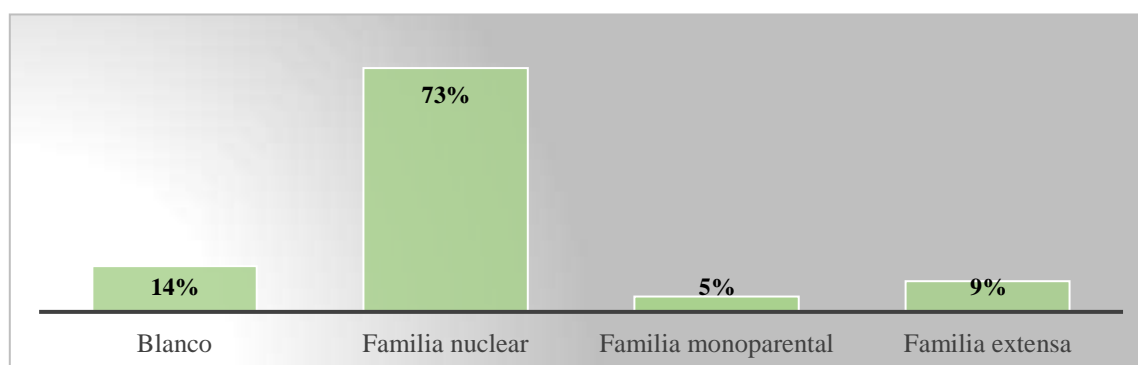
Tabla 26. Su Familia está conformada por:

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Blanco	0	3	14%	13,64	13,64
Familia nuclear	1	16	73%	72,73	86,36
Familia monoparental	2	1	5%	4,55	90,91
Familia extensa	3	2	9%	9,09	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

Figura 26. Composición familiar



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** La información recopilada en las encuestas señala que el 73% tiene una familia nuclear, el 14% dejaron en blanco, el 9% familia extensa y el 5% familia monoparental.

**Interpretación:** Se determina que el mayor porcentaje de personas encuestadas tiene una familia nuclear, misma que está conformada por sus padres e hijos.

### Cohesión familiar

Tabla 27. ¿Se toman decisiones para cosas importantes de la familia?

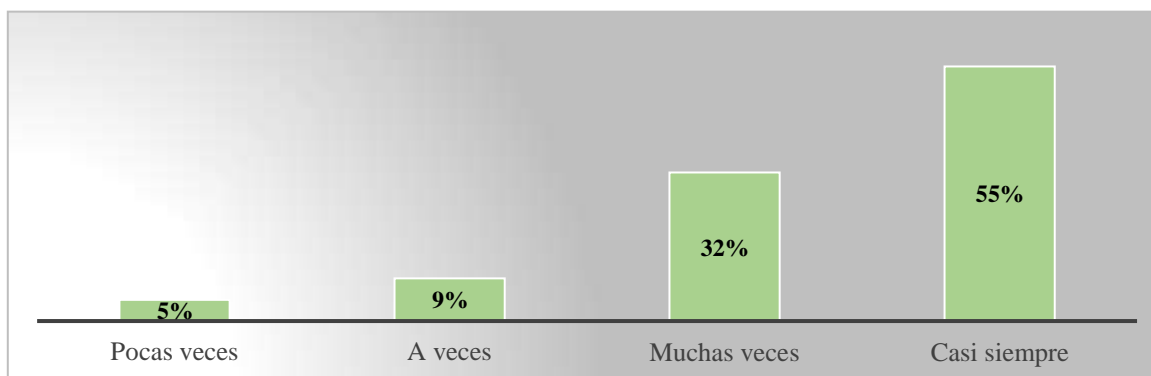
Etiqueta de valor	Valor	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
-------------------	-------	------------	------------	------------

				<b>valido</b>	<b>acumulado</b>
<b>Pocas veces</b>	2	1	5%	4,55	4,55
<b>A veces</b>	3	2	9%	9,09	13,64
<b>Muchas veces</b>	4	7	32%	31,82	45,45
<b>Casi siempre</b>	5	12	55%	54,55	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 27.** Decisiones familiares



**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Haciendo énfasis a las encuestas el 55% casi siempre han tomado decisiones para cosas importantes de la familia, el 32% muchas veces, el 9% a veces y el 5% pocas veces.

**Interpretación:** Se evidencia que la toma de decisiones en el entorno familiar de la mayoría de las personas investigadas, es de manera colectiva, por lo cual, se asume que existe una buena comunicación entre los miembros de la misma. Sin embargo, también se deja en manifiesto la carencia de este factor fundamental para el buen funcionamiento familiar, esta situación aqueja a un mínimo porcentaje de individuos estudiados.

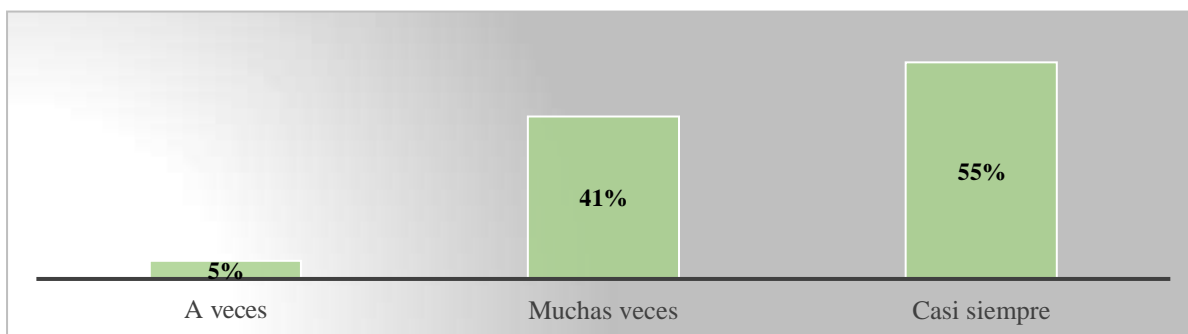
**Tabla 28.** ¿Cuándo alguien de la familia tiene un problema los demás ayudan?

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje</b>
				<b>valido</b>	<b>acumulado</b>
<b>A veces</b>	3	1	5%	4,55	4,55
<b>Muchas veces</b>	4	9	41%	40,91	45,45
<b>Casi siempre</b>	5	12	55%	54,55	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 28.** *Colaboración familiar*



**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** De la información obtenida en las encuestas el 55% casi siempre los demás ayudan cuando alguien de la familia tiene un problema, el 41% muchas veces y el 5% a veces.

**Interpretación:** Se determina que la mayor parte de las familias de los encuestados, afrontan los problemas individuales con ayuda de todos sus miembros, lo que conlleva, a aludir que existe una buena relación entre los mismos. Pero, esta realidad no comparte toda la población investigada, puesto que dejan en manifiesto, la carencia de lazos afectivos.

### **Armonía familiar**

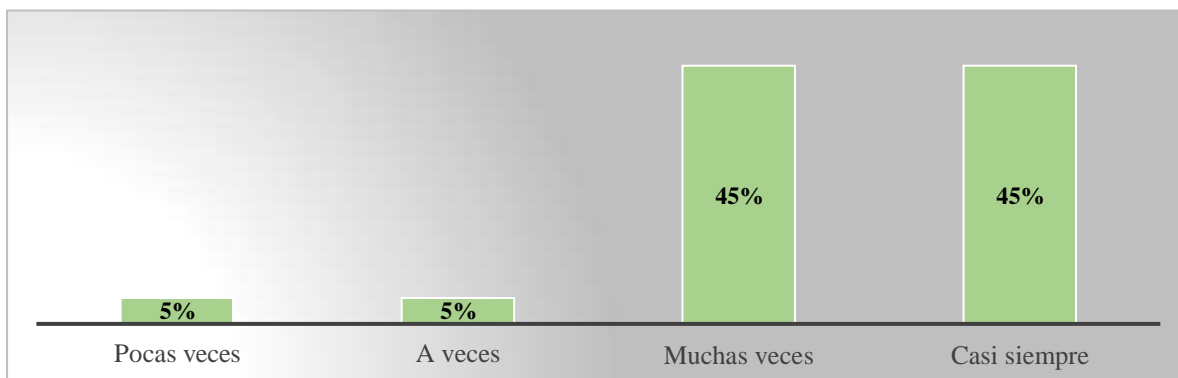
**Tabla 29.** *¿En mi casa predomina la armonía?*

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	% valido	% acumulado
Pocas veces	2	1	5%	4,55	4,55
A veces	3	1	5%	4,55	9,09
Muchas veces	4	10	45%	45,45	54,55
Casi siempre	5	10	45%	45,45	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 29. Armonía**



**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Enfatizando en los datos obtenidos en las encuestas el 45% muchas veces en sus casas predomina la armonía, el 45% casi siempre, el 5% pocas veces y el 5% a veces.

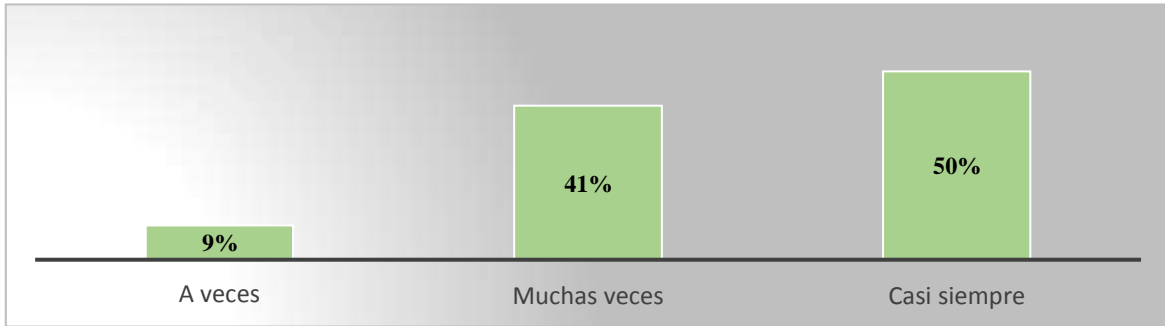
**Interpretación:** Se visualiza que la armonía predomina en las familias del personal administrativo de la institución, por lo tanto, se aprecia que el entorno de las mismas es funcional. Sin embargo, existe un pequeño porcentaje de individuos que exhiben la ausencia de esta variable, por tanto, sería necesario indagar en esta problemática, puesto que este conflicto puede ser un detonante en la disfuncionalidad familiar.

**Tabla 30. ¿Intereses y necesidades de los miembros son respetados por el núcleo familiar?**

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	3	2	9%	9,09	9,09
Muchas veces	4	9	41%	40,91	50,00
Casi siempre	5	11	50%	50,00	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 30. Respeto familiar**



**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Haciendo referencia a la información recopilada en las encuestas el 50% casi siempre los intereses y necesidades de cada miembro son respetados por el núcleo familiar, el 41% muchas veces y el 9% a veces.

**Interpretación:** Se establece que, en la mayoría de las personas encuestadas, existe un alto índice positivo, en cuanto al respeto de los intereses y necesidades de los miembros del núcleo familiar por parte de los mismos. Evidenciando así, un buen funcionamiento en este sistema social.

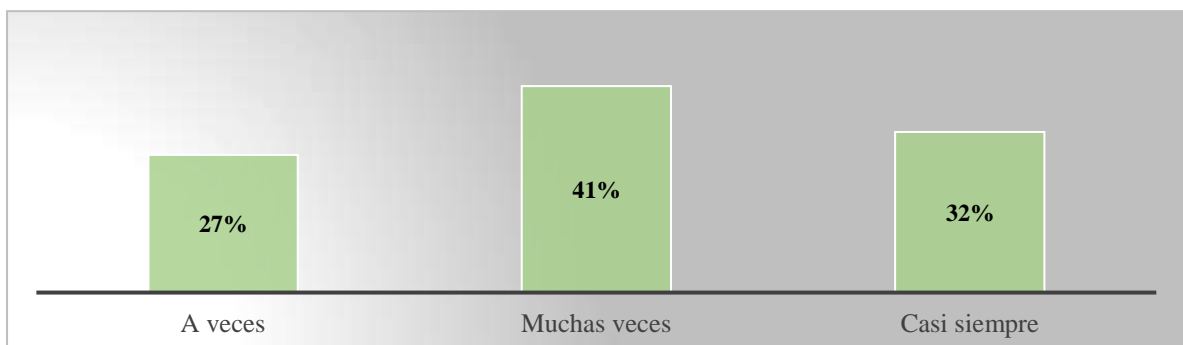
### Comunicación familiar

**Tabla 31.** ¿Nos expresamos sin insinuaciones, de forma clara y directa?

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	3	6	27%	27,27	27,27
Muchas veces	4	9	41%	40,91	68,18
Casi siempre	5	7	32%	31,82	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 31.** Expresión clara y directa



**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Según los datos recopilados en las encuestas el 41% muchas veces se han expresado sin insinuaciones, de forma clara y directa, el 32% casi siempre y el 27% a veces.

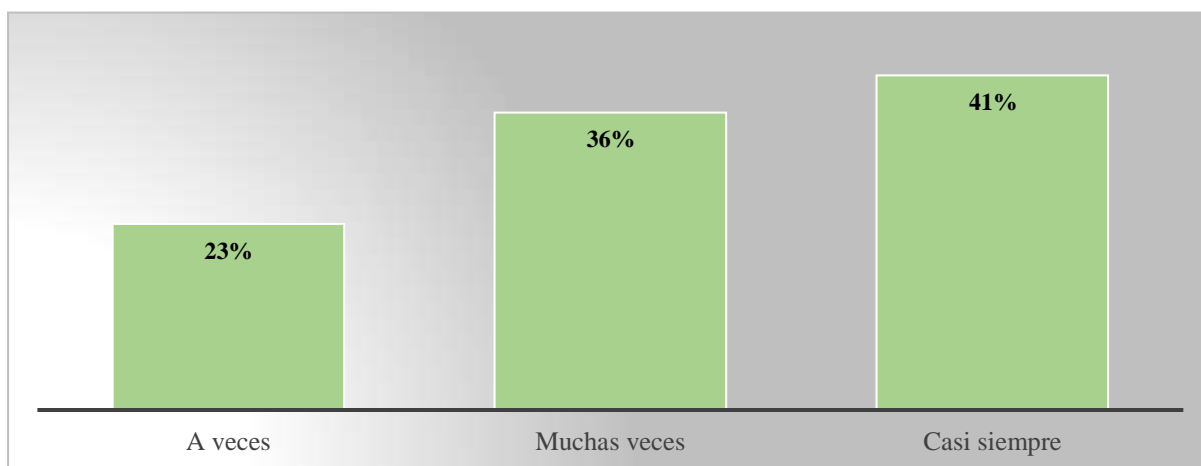
**Interpretación:** Se determina que la comunicación entre los miembros del núcleo familiar de las personas que laboran en el área administrativa de la institución, en su mayoría, es de forma clara y directa, evitan insinuaciones. En este sistema social predomina el respeto y buen uso de las diferentes expresiones y puntos de vista.

**Tabla 32.** *¿Podemos conversar diversos temas sin temor?*

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				valido	acumulado
A veces	3	5	23%	22,73	22,73
Muchas veces	4	8	36%	36,36	59,09
Casi siempre	5	9	41%	40,91	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 32.** *Libertad de expresión*



**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** La información obtenida en las encuestas señala que el 41% casi siempre han podido conversar diversos temas sin temor, el 36% muchas veces y el 23% a veces.

**Interpretación:** Se observa un alto porcentaje de familias del personal administrativo de la institución, que fomentan la libertad de expresión, educando así a los miembros que

conforman la misma.

### Permeabilidad familiar

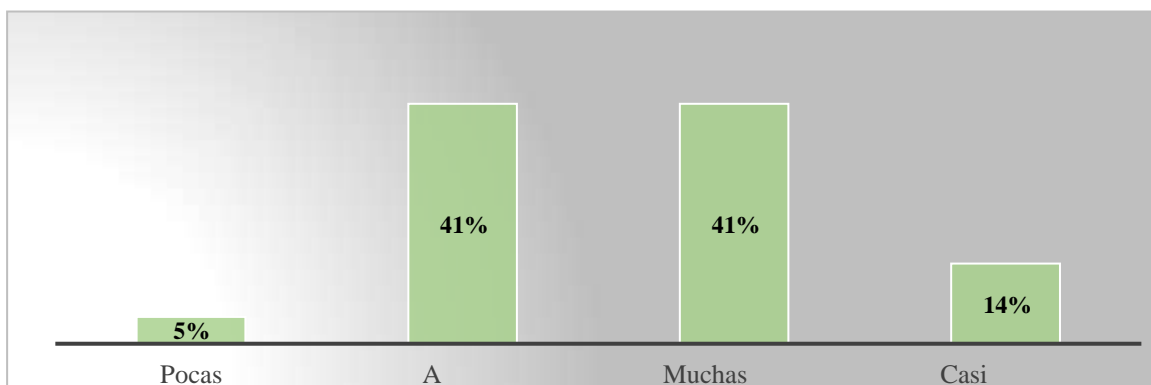
**Tabla 33.** ¿Tomamos en consideración las experiencias de otras familias ante situaciones diferentes?

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Pocas veces	2	1	5%	4,55	4,55
A veces	3	9	41%	40,91	45,45
Muchas veces	4	9	41%	40,91	86,36
Casi siempre	5	3	14%	13,64	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 33.** Consideración de experiencias ajenas



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Según los datos obtenidos en las encuestas el 41% a veces han tomado en consideración las experiencias de otras familias ante situaciones diferentes, el 41% muchas veces, el 14% casi siempre y el 5% casi nunca.

**Interpretación:** Generalmente ante una situación crítica se toma como referencia las

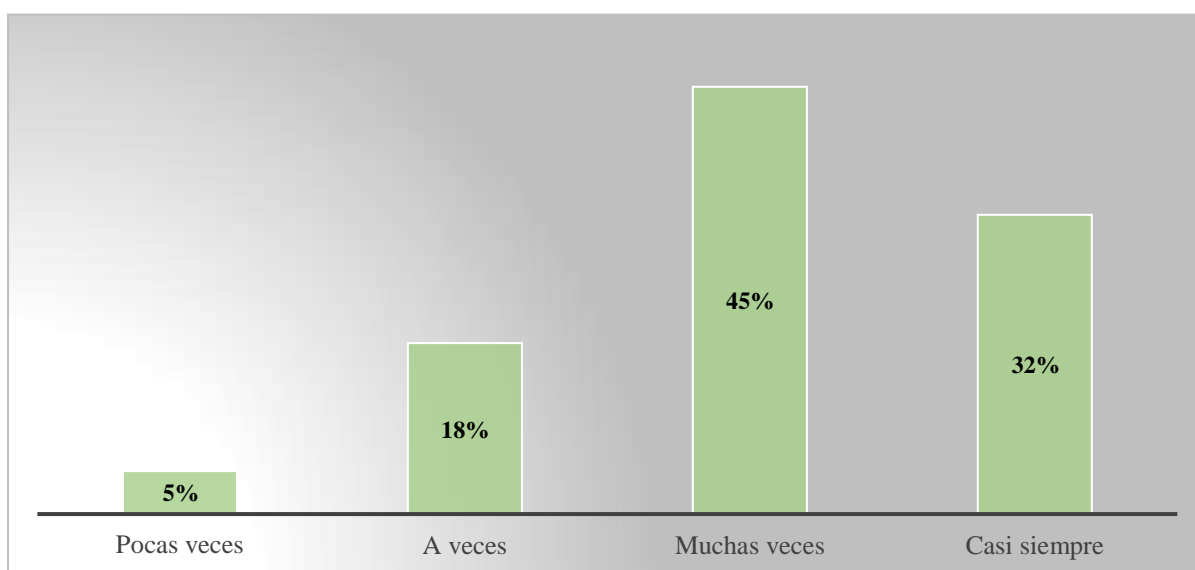
vivencias y experiencias de los demás, esto en la resolución de conflictos, ello se puede evidenciar en tabla N°33, puesto que la mayor parte del personal administrativo de la institución, asegura que en su familia comúnmente optan por esta opción.

**Tabla 34.** *¿Ante una situación difícil somos capaces de buscar ayuda en otras personas?*

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Pocas veces	2	1	5%	4,55	4,55
A veces	3	4	18%	18,18	22,73
Muchas veces	4	10	45%	45,45	68,18
Casi siempre	5	7	32%	31,82	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 34.** *Apoyo social*



**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Enfatizando en la información obtenida en las encuestas el 45% muchas veces ante una situación difícil son capaces de buscar ayuda en otras personas, el 32% casi siempre, el 18% a veces y el 5% pocas veces.

**Interpretación:** Cuando se atraviesa una situación difícil usualmente se busca ayuda en los

demás, esta opción ha tenido una acogida significativa por las familias de las personas encuestadas. Por lo tanto, estos individuos sobrellevan los conflictos de manera responsable y eficaz, afrontando los mismos.

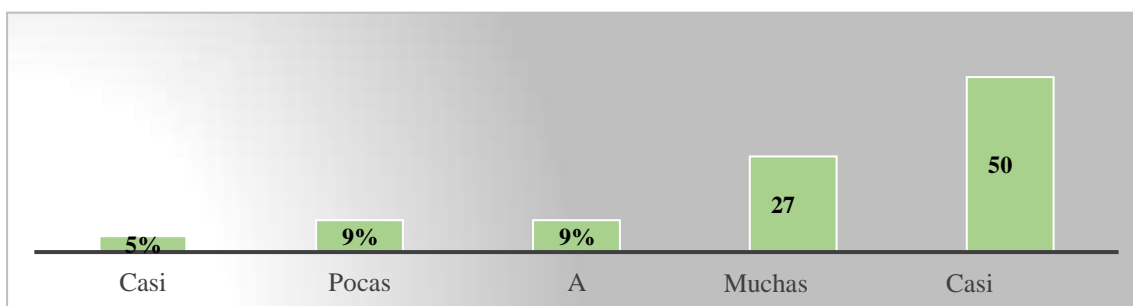
### Afectividad familiar

**Tabla 35.** *¿Las manifestaciones de cariño forman parte de nuestra vida cotidiana?*

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	1	5%	4,55	4,55
Pocas veces	2	2	9%	9,09	13,64
A veces	3	2	9%	9,09	22,73
Muchas veces	4	6	27%	27,27	50,00
Casi siempre	5	11	50%	50,00	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 35.** *Manifestaciones de cariño*



**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Según los datos obtenidos en las encuestas el 50% casi siempre las manifestaciones de cariño forman parte de su vida cotidiana, el 27% muchas veces, el 9% pocas veces y el 5% casi nunca.

**Interpretación:** Se evidencia un alto porcentaje de familias del personal administrativo de la institución que fomenta y fortalece los lazos de afecto entre sus miembros, determinando así, que dichos individuos forman su personalidad positivamente.

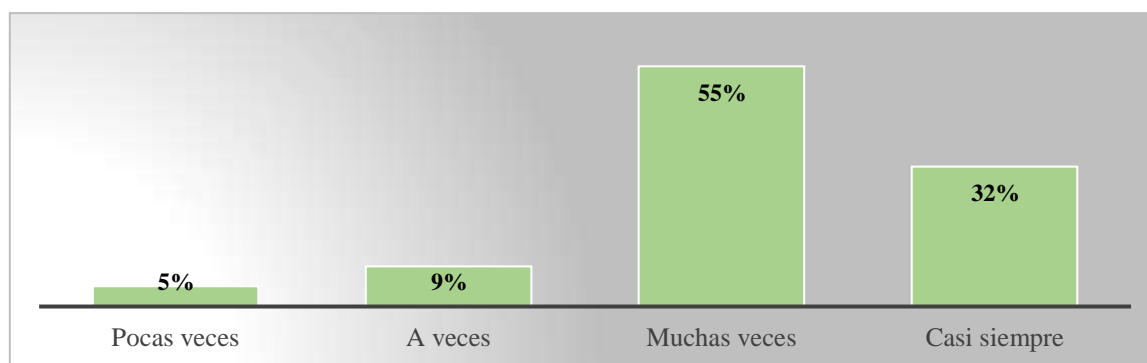
**Tabla 36.** *¿Nos demostramos el cariño que tenemos?*

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				valido	acumulado
Pocas veces	2	1	5%	4,55	4,55
A veces	3	2	9%	9,09	13,64
Muchas veces	4	12	55%	54,55	68,18
Casi siempre	5	7	32%	31,82	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

Figura 36. Demostración de cariño



Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Refiriéndose a la información recopilada en las encuestas el 55% muchas veces se han demostrado el cariño que se tienen, el 32% casi siempre, el 9% a veces y el 5% pocas veces.

**Interpretación:** La demostración de cariño y afecto entre los miembros del núcleo familiar son factores determinantes para formar un carácter y personalidad positiva y evidentemente en el caso de las personas encuestadas, prevalecen estos aspectos. Por ende, dichos individuos están rodeados de un buen ambiente.

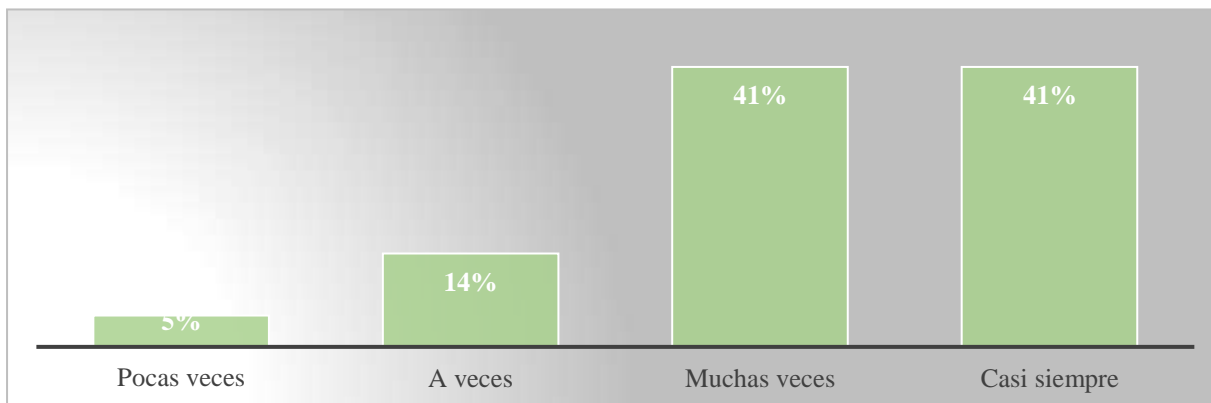
### Roles familiares

Tabla 37. ¿En mi familia cada uno cumple sus responsabilidades?

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				valido	acumulado
Pocas veces	2	1	5%	4,55	4,55
A veces	3	3	14%	13,64	18,18
Muchas veces	4	9	41%	40,91	59,09
Casi siempre	5	9	41%	40,91	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 37.** *Cumplimiento de responsabilidades*



**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Resaltando los datos obtenidos en las encuestas el 41% muchas veces en su familia cada uno cumple sus responsabilidades, el 41% casi siempre, el 14% a veces y el 5% pocas veces.

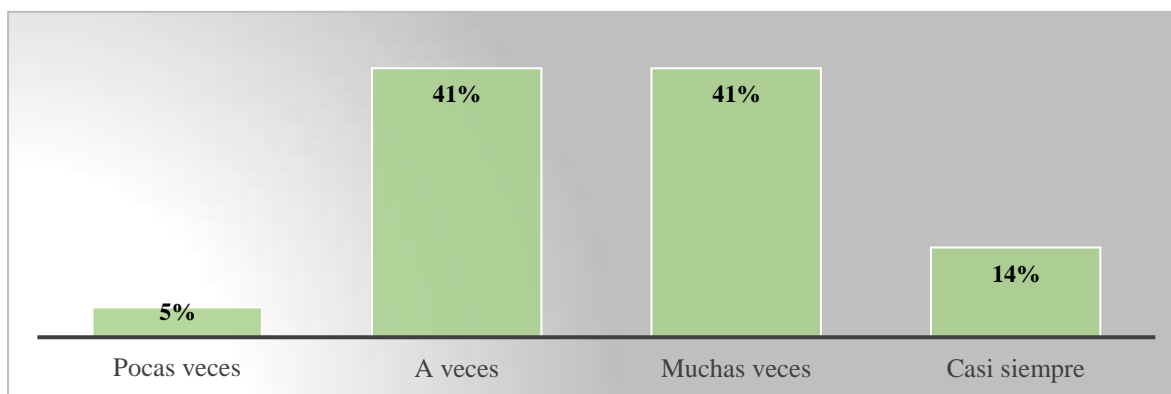
**Interpretación:** Se observa que, en la mayoría de las familias del personal administrativo, los integrantes de la misma, cumplen sus responsabilidades, denotando así el buen funcionamiento de este sistema social.

**Tabla 38.** *¿Se distribuyen las tareas de forma que nadie este sobrecargado?*

Etiqueta de valor	Valor	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Pocas veces	2	1	5%	4,55	4,55
A veces	3	9	41%	40,91	45,45
Muchas veces	4	9	41%	40,91	86,36
Casi siempre	5	3	14%	13,64	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 38.** Distribución de tareas



**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Según la información recopilada en las encuestas el 41% a veces han distribuido las tareas de forma que nadie este sobrecargado, el 41% muchas veces, el 14% casi siempre y el 5% pocas veces.

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados aseguran que la distribución de tareas en su entorno familiar es significativamente equitativa, por lo tanto, no se manifestaran acciones y actitudes negativas por parte de los integrantes de este sistema.

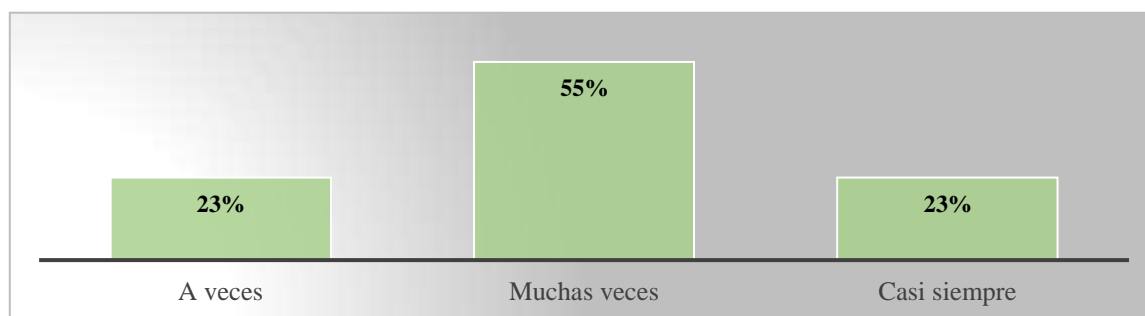
### Adaptabilidad familiar

**Tabla 39.** ¿Podemos aceptar los defectos de los demás y sobrellevarlos?

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				valido	acumulado
A veces	3	5	23%	22,73	22,73
Muchas veces	4	12	55%	54,55	77,27
Casi siempre	5	5	23%	22,73	100,00
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 39.** *Aceptación y sobrellevar defectos*



**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** La información recopilada en las encuestas señala que el 55% muchas veces pueden aceptar los defectos de los demás y sobrellevarlos, el 23% a veces y el 23% casi siempre.

**Interpretación:** Las personas encuestadas señalan significativamente que en su núcleo familiar se acepta y sobrelleva de manera positiva los defectos de los demás, por consiguiente, se evidencia que no existe una exclusión social en estos ambientes sociales.

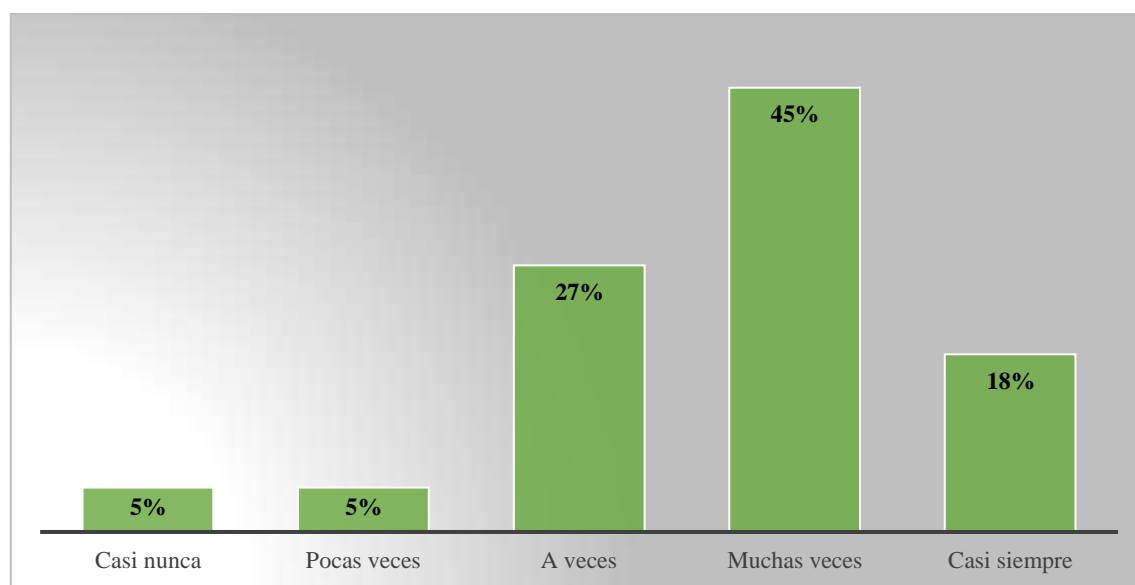
**Tabla 40.** *¿Las costumbres familiares pueden modificarse ante determinadas situaciones?*

Etiqueta de valor	Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				valido	acumulado
Casi nunca	1	1	5%	4,55	4,55
A veces	2	1	5%	4,55	9,09
Muchas veces	3	6	27%	27,27	36,36
Casi siempre	4	10	45%	45,45	81,82
<b>Total</b>		22	100%	100,0	

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Figura 40. Costumbres familiares**



**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Según la información obtenida en las encuestas el 45% muchas veces las costumbres familiares pueden modificarse ante determinadas situaciones, 27% a veces, el 18% casi siempre, el 5% casi nunca y el 5% pocas veces.

**Interpretación:** Las costumbres familiares son adquiridas de generación en generación, sin embargo, estas pueden ser modificadas ante situaciones críticas y exigentes, ello se evidencia en los resultados obtenidos de esta investigación, existe un alto índice de individuos que señalan que si han reformado dicho aspecto.

### Síndrome de burnout

**Tabla 41. Escalas de burnout**

Detonantes del síndrome de burnout	Bajo	Medio	Alto	Indicios del burnout
Cansancio emocional	0-18	19- 26	27-	Más de 26

			54	
<b>Despersonalización</b>	0-5	6- 9	10-30	Más de 9
<b>Realización personal</b>	0-33	34- 39	40-56	Menos de 34

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Tabla 42.** Escalas de burnout en personal administrativo del distrito 01D08 Sígsig-Salud

<b>Detonantes del Síndrome de burnout</b>	<b>Bajo</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Medio</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Alto</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Cansancio emocional</b>	11	50%	4	18%	7	32%
<b>Despersonalización</b>	15	68%	3	14%	4	18%
<b>Realización personal</b>	10	45%	6	27%	6	27%

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas, se determina que en el personal administrativo de la Dirección Distrital 01D08 Sígsig- Salud, en la subescala del cansancio emocional, el 50% presenta un bajo índice del síndrome de burnout, el 32% alto, el 18% medio, en la subescala de la despersonalización, el 68% está en un bajo nivel, el 18% alto, el 14% medio y en la subescala de la realización personal, el 45% tiene un bajo porcentaje, el 27% medio y el 27% alto.

**Interpretación:** Se observa que en las encuetadas realizadas al personal administrativo de la institución, existe indicios del síndrome de burnout en las tres subescalas, la de realización personal aqueja a 7 empleados, la de despersonalización a 4, mientras que en la de realización personal a 10. Se evidencia que, los individuos que laboran en esta área, no sobrellevan de manera positiva las vivencias de agotamiento emocional por la demanda de sus tareas teniendo una actitud poco amigable con sus compañeros. También presentan inseguridades para desempeñar su rol de trabajo.

**Tabla 43.** *Indicios del burnout según el género*

Detonantes del Síndrome de burnout	Género	Bajo	P. %	Medio	P. %	Alto	P. %	Total
<b>Cansancio emocional</b>	M	4	57%	2	29%	1	14%	7
	F	7	47%	2	13%	6	40%	15
<b>Despersonalización</b>	M	6	86%	0	0%	1	14%	7
	F	9	60%	3	20%	3	20%	15
<b>Realización personal</b>	M	1	14%	3	43%	3	43%	7
	F	8	53%	4	27%	3	20%	15

Fuente: Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
 Elaborado: Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Según los datos obtenidos en las encuestas, en la subescala del cansancio emocional, el 47% del género femenino tiene un bajo porcentaje del síndrome de burnout, el 40% alto y el 13% medio, mientras que en el género masculino el 57% bajo, el 29% medio y el 14% alto; en la subescala de la despersonalización, el 60% de las femeninas presentan un índice bajo, el 20% medio y el 20% alto, por consiguiente, el 86% de los masculinos tienen un nivel bajo, el 14% alto y el 0% medio; en la subescala de la realización personal, el 53% de la población femenina, evidencia tener bajos rasgos de dicha problemática, el 27% medio y el 20% alto, por otro lado, el 43% del universo masculino tiene altos niveles de este conflicto, el 43% medio y el 14% bajo.

**Interpretación:** Se visualiza que, de la mayor parte del personal administrativo de la institución, el género femenino es más propenso a padecer el síndrome de burnout, puesto que, generalmente estos individuos adoptan uno de los roles más importantes para el desarrollo personal y profesional de los miembros de su familia, teniendo como obligación la responsabilidad de cumplir con las exigencias laborales, el quehacer doméstico, cuidado de sus hijos, entre otros, mientras que los hombres comúnmente suelen dedicarse únicamente

a llevar el sustento económico al hogar. Sin embargo, este resultado también puede estar ligado a que, en la población de esta investigación, 15 de las 22 personas son femeninas.

### **Funcionalidad Familiar**

**Tabla 44.** *Guía para determinar la funcionalidad familiar*

<b>Dimensiones</b>	<b>Puntaje</b>
<b>Familia Funcional</b>	70 a 57
<b>Familia moderadamente funcional</b>	56 a 43
<b>Familia disfuncional</b>	42 a 28
<b>Familia severamente disfuncional</b>	27 a 14

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Tabla 45.** *Funcionalidad familiar del personal administrativo del Distrito 01D08 Sígsig-Salud*

<b>Dimensiones</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Familia Funcional</b>	15	68%
<b>Familia moderadamente funcional</b>	6	27%
<b>Familia disfuncional</b>	1	5%
<b>Familia severamente disfuncional</b>	0	0%

**Fuente:** Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig  
**Elaborado:** Lazo, D; Vázquez, N. (2019)

**Análisis:** Según los datos obtenidos en las encuestas el 68% son familias funcionales, el 27% moderadamente funcionales y el 5% disfuncionales.

**Interpretación:** Se evidencia que los porcentajes de indicios del síndrome de burnout, no influyen significativamente en la funcionalidad familiar del personal administrativo de la institución, puesto que la mayoría de la población estudiada determina que tienen un buen funcionamiento familiar, por lo tanto, se prueba que este sistema social sobrelleva los problemas personales y profesionales con eficacia, responsabilidad y madurez. Sin embargo, es importante enfatizar que existe un pequeño índice en la disfuncionalidad familiar.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se emite las diferentes conclusiones, mismas que dan respuesta a los objetivos trazados:

Se puede evidenciar que existe una carencia de información e investigaciones sobre el síndrome de burnout y su incidencia en la funcionalidad familiar del personal administrativo de las Direcciones Distritales en Ecuador, limitando así el accionar e intervención profesional. Sin embargo, la intervención se realizó mediante una metodología y tipología propia de Trabajo Social, el tema se fortalece en estudios de índole nacional e internacionales, demostrando que el burnout aqueja significativamente el bienestar físico y emocional de las personas, pero la funcionalidad familiar de la población estudiada relativamente no se ve afectada.

Las Direcciones Distritales de Salud son las encargadas de velar por la seguridad e integridad de los Establecimientos de Primer Nivel, Hospitales Básicos y población en general, sin embargo, esta realidad se está viendo afectada por la presencia del síndrome de burnout en el área administrativa de la Dirección Distrital 01D08 Sígsig-Salud, puesto que esta problemática tiene indicios significativos en sus tres subescalas: la despersonalización es el factor que menos aqueja a la población establecida, seguida por el cansancio emocional y finalmente, el aspecto que tienen mayor relevancia en el origen del burnout es la realización personal. También, es necesario mencionar que la parte femenina es más propensa a desarrollar esta situación crítica. Por otro lado, se determina que dicha situación no influye en la funcionalidad familiar de la mayoría del universo investigado, ello puede estar ligado a la falta de conciencia al momento de responder la encuesta realizada o, a la manera positiva de sobrellevar los conflictos de trabajo sin involucrar los aspectos profesionales con los personales y/o familiares.

El buen estado físico y emocional de los sujetos son aspectos fundamentales para el desarrollo social, profesional, familiar y personal, por lo cual, es necesario plantear un plan de acción que prevenga y controle el síndrome de burnout en la institución, puesto que el bienestar de los empleados está siendo afectada en el personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig, la finalidad de dicha medida es fortalecer los lazos interpersonales, de la misma manera se fomenta el trabajo en equipo generando ambientes amigables y menos estresores.

## **5.2 Recomendaciones**

Implementar planes o proyectos de prevención y control del síndrome de burnout, enfocándose en los factores de riesgo del personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig, brindando atención profesional que vele por la seguridad e integridad tanto personal y grupal como institucional.

Promover nuevos métodos de trabajo, mediante capacitaciones y estrategias que den paso a un lapso de tiempo para la pausa activa que disminuyan las tensiones laborales, de esta manera se fortalecerán los lazos de relaciones interpersonales y/o de compañerismo, fomentando también, el trabajo en equipo.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

#### **6.1 Tema**

Plan de Prevención y control del síndrome de burnout.

#### **6.2 Lugar de aplicación**

Dirección Distrital 01D08 Sígsig-Salud

#### **6.3 Beneficiarios**

Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig y familias.

#### **6.4 Tiempo**

Indefinido

#### **6.5 Introducción**

El síndrome de burnout es una problemática que aqueja a profesionales de diferentes áreas, donde el bienestar personal, laboral, social y familiar se ven afectadas; el proyecto de intervención apunta a la prevención y control del burnout, con la finalidad de velar por la seguridad e integridad de los individuos y sus familias, de la misma manera, se fortalecerá los lazos de las relaciones interpersonales y familiares, también se fomentará el trabajo en equipo. En cuanto a la incidencia del burnout en la funcionalidad familiar se pretende crear espacios y/o talleres que promuevan climas positivos y enriquecedores en el funcionamiento de la misma.

#### **6.6 Objetivos**

##### **6.6.1 Objetivo General**

Diseñar un plan de prevención y control del síndrome de burnout encaminada al bienestar del personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig y sus familias.

## **6.6.2 Objetivos Específicos**

- Analizar los factores de riesgo que conlleva el síndrome de burnout en el personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig.
- Establecer nuevos métodos y técnicas de trabajo en la institución estudiada.
- Fortalecer el trabajo en equipo, la relación entre compañeros de trabajo y familia.

## **6.7 Justificación**

La intervención del Trabajador Social es vital en las empresas, organizaciones y/o entidades, puesto que agiliza procesos que demanda el bienestar personal, familiar, grupal, profesional y social.

Por lo tanto, en función al resultado obtenido en la investigación, es importante establecer un proyecto de intervención que favorezca al bienestar del personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig y su familia.

Si bien es cierto, los indicios del síndrome de burnout en la entidad estudiada, es significativamente relevante, puesto que esta problemática aqueja y afecta el bienestar de los usuarios. Es primordial velar por la seguridad e integridad de las personas, por lo tanto, es importante implementar un plan, programa o proyecto que favorezca y mejore la calidad de vida de la población investigada.

La finalidad del proyecto planteado es, exponer las posibles medidas que se pueden tomar para prevenir y controlar el burnout, enfatizando en el actuar profesional que brinde atención prioritaria a las personas, familia y grupos, de la misma manera, se pretende fortalecer y potencializar el trabajo en equipo creando un buen ambiente laboral.

## **6.8 Marco conceptual**

Este plan de intervención pretende cooperar con el personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig, mediante un procedimiento de acción según los resultados obtenidos dentro de esta institución.

Es substancial conocer los bosquejos de prevención laboral que beneficie al trabajador y empleador mismo que indica dentro de la ley de Seguridad Social.

Lineamiento de política. El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral. (Ministerio de Trabajo, 2016, art.155)

Por lo tanto, el entorno laboral experimenta transformaciones importantes en estos últimos años, donde ha concurrido desorganización debido a las obligaciones que tiene el empleado dentro del campo laboral.

## **6.9 Marco teórico**

De acuerdo con Lazarus y Folkman (como se citó en Di- Collaredo, Aparicio, & Moreno , 2007) sobre la teoría del afrontamiento, donde se observa el desarrollo activo:

“el afrontamiento se define como (...) aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (p. 131).

### **6.9.1 Estrategias de afrontamiento**

Según Quiroz & Saco (2003) afirma: “El Burnout están mediando pensamientos irracionales provocados por los diferentes eventos estresantes, se hace necesario hacer frente al síndrome mediante reestructuración cognitiva que permita combatir los pensamientos generadores de la situación aversiva” (p. 10).

Por lo cual, el Burnout tiene efectos negativos que afecta el entorno laboral, social y familiar debido a los diferentes cambios que tiene a largo plazo en su agotamiento físico, emocional o mental, de igual forma pierden el interés en sus trabajos y responsabilidades, misma que conlleva a fuertes depresiones.

Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019, párr.1) señala: “El exceso de trabajo, también conocido como síndrome de burnout y la adicción a los

videojuegos fueron reconocidos por primera vez como trastornos mentales en la última versión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE)”.

Por lo tanto, se ha encontrado la necesidad de mejorar y “diseñar un programa de estrategias a nivel particular por medio de apoyo emocional y técnicas auto regulativas, orientadas a la formación de emociones, promoción de trabajo en equipo” (Cruz Valdés, Austría Corrales, Herrera Kienherger, Salas Hernández, & Vega Valero, 2011).

### **6.9.2 Prevención y control**

La labor de prevención está enfocada principalmente a cumplir sus objetivos de manera correcta, eliminando los factores que provoquen el síndrome, mismo que fomenta beneficios a otros factores que impiden la aparición del estrés crónico y así promocionar una salud mental y bienestar (Delgado, 2005).

### **6.9.3 Estrategias de Intervención Individual**

Las estrategias de intervención individual se centran en reducir los efectos negativos del síndrome, misma que tiene la habilidad de aumentar al individuo el estado emocional y evitando afectaciones a nivel biológico y psicosocial.

Según Gil Montey y Peiró (como se citó en Guerrero & Rubio, 2005) señala que: “el empleo de estrategias centradas en el problema previene el desarrollo del síndrome y que las estrategias de evitación- escape, centradas en la emoción, facilitan su aparición”.

Es evidentemente seleccionar la clasificación de las diferentes técnicas: funcional, conductual y cognitiva. Guerrero y Vicente (como se citó en Guerrero & Rubio, 2005) revela: Técnica Funcional. Está dirigido a comprimir la aceleración fisiológica, malestar emocional y físico inducido por las fuentes de estrés laboral. Como también se descubre la relajación física y control de la respiración; Técnica Conductual. Indaga que el sujeto domine su vínculo de habilidades y comportamientos para mejorar el afrontamiento de problemas laborales, de la misma forma se identifica el entrenamiento asertivo de habilidades sociales, como también

las técnicas de solución de problemas y las de autocontecnicas; Técnica Cognitiva. Su objetivo es mejorar la percepción, interpretación y evaluación de los campos laborales, debido a los inconvenientes que se presentan dentro de los recursos personales de cada individuo, entre ellas encontramos la reestructuración cognitiva, el control de pensamientos irracionales y la Terapia Racional Emotiva.

Intervención grupal: tienen como objetivo romper el aislamiento, mejorando los procesos de socialización. Para ello es importante promover políticas de trabajo cooperativo, integración de multidisciplinarios y reuniones de grupo. Se ha constatado que el apoyo social equipos amortigua los efectos perniciosos de las fuentes de estrés laboral, e incrementa la capacidad del individuo para afrontarlas Guerrero y Vicente (como se citó en Guerrero & Rubio, 2005).

Intervención organizacional: se centran en tratar de reducir las situaciones generadoras de estrés laboral. Modificando el ambiente físico, la estructura organizacional, las funciones de los puestos, las políticas de administración de recursos humanos, etc., con el propósito de crear estructuras más horizontales, descentralización en la toma de decisiones, brindar mayor independencia y autonomía, promociones internas justas que busquen el desarrollo de carrera de los empleados, flexibilidad horaria, sueldos competitivos, etc Guerrero y Vicente (como se citó en Guerrero & Rubio, 2005).

## **6.10 Metodología**

La metodología de este proyecto se inclina en el enfoque del marco lógico, puesto que permite analizar: el aporte y participación de los individuos u organizaciones, las problemáticas que aquejan a las entidades, profesionales y/o autoridades, los objetivos comunes e individuales, finalmente se estudia las alternativas para la solución de conflictos. Posteriormente se planifica una serie de acciones o proyectos en beneficio de la institución. Según Sánchez (2007) toma una frase del el Instituto Latinoamericano de Planificación

Económico y Social,

La metodología del marco lógico es una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. Su énfasis está centrado en la orientación por objetivos, la orientación hacia grupos beneficiarios y a facilitar la participación y la comunicación entre las partes interesadas. (p. 3)

El análisis de la participación se refiere al reconocimiento y estudio de las realidades sociales por las que se ejecuta un proyecto, también examina las características de la institución, organización o empresa, ayudando en la definición de las poblaciones que serán beneficiadas con la implementación del mismo.

El análisis de problemas se enfatiza en la identificación de conflictos que afectan el bienestar de los individuos, partiendo desde la determinación de la dificultad principal hasta llegar al origen y causas del mismo.

Por otro lado, el análisis del objetivo se enfoca en la descripción de las situaciones hipotéticas que pueden ayudar en las posibles soluciones del conflicto, explorando y determinando la forma más factible para eliminar o erradicar el problema.

Finalmente, el análisis de alternativas, este aspecto engloba diferentes factores que se deben tener en cuenta a la hora de emplear un proyecto, entre ellos están: tiempo, recurso, riesgo, efecto, entre otros.

Este modelo de intervención se desarrollará mediante los métodos analítico, descriptivo y deductivo.

Método analítico. – Se entiende como tal, a la modalidad de deducir los fenómenos para alcanzar el objetivo deseado. Este proceso engloba los estilos de vida expresando las dimensiones éticas, culturales, ambientales, entre otros, “Es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos” (Lopera-Echavarría, Ramírez-Gómez, Zuluaga-Aristazábal, & Ortiz-Vanegas, 2010, p. 18).

Método descriptivo. – Mediante su aplicación se pretende explicar, describir, detallar y

exponer los fenómenos o problemas existentes mediante narraciones, números y gráficas.

Método deductivo. – Se toma en cuenta las formas como se define un concepto, el elemento y la relación que comprende el mismo. Este método se desarrolla en varios períodos que permiten ir de una afirmación general a otra particular hasta aproximarse a realidades concretas mediante un indicador y/o referente empírico.

### 6.11 Cronograma de actividades

Periodo		Oct.			Nov.			Dic.		
Objetivos específicos	Actividades									
Analizar los factores de riesgo que conlleva el síndrome de burnout en el personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig.	Observación participativa de los profesionales del departamento de talento humano.	■	■	■						
	Intervención directa y personal de los profesionales del departamento de talento humano. (aplicación de encuestas, entrevistas, entre otros.)			■	■			■		
	Terapias psicológicas.				■	■	■	■	■	■
Establecer nuevos métodos y técnicas de trabajo en la institución estudiada.	Talleres que promuevan la motivación e innovación en su área laboral.	■			■			■		
	Capacitaciones al personal, fortaleciendo sus capacidades y destrezas.		■			■			■	
	Creación de espacios para la pausa activa del personal.			■			■			■
Fortalecer el trabajo en equipo, la relación entre compañeros de trabajo y familia.	Terapias familiares.						■			■
	Creación de ambientes de empatía, confianza y compañerismo (sesiones de bailo terapias).			■			■			■
	Organización y distribución de tareas equitativas.	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Fijar objetivos comunes.	■	■		■	■		■	■	

## BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. L. (07 de Diciembre de 2014). *El método de la investigación*. Obtenido de Research Method: [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf?fbclid=IwAR0fYNq4\\_rPryiXBDkvSHRyeGkHCjm5QERdGpjJNhwJLdhVk8xC2XRoazpg](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf?fbclid=IwAR0fYNq4_rPryiXBDkvSHRyeGkHCjm5QERdGpjJNhwJLdhVk8xC2XRoazpg)
- Agreda, R. (2019). *EN, FACTORES QUE INFLUYEN EN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL II CHOCOPE. PERÚ* .
- Álvarez, R. F. (2011). *CEGESTI*. Obtenido de ÉXITO EMPRESARIAL: <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/El%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf>
- Amutio Kareaga, A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. *revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* .
- Barranco Expósito , C. (07 de Julio de 2020). *La intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada*. Obtenido de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT\\_12\\_05.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf)
- Barranco, C. (2002). LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL DESDE LA CLIDAD INTEGRADA. *RUA*, 79- 102. Obtenido de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT\\_12\\_05.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf)
- Bernardi, F. (2007). MOVILIDAD SOCIAL Y DINÁMICAS FAMILIARES. *REVISTA INTERNACIONAL DE SOCIOLOGÍA*, 33-54. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/67-68-1-PB.pdf>
- Carrillo, R. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Medicina interna de Mexico*,

- Cruz Valdés, B., Austria Corrales , F., Herrera Kienherger, L., Salas Hernández, J., & Vega Valero , C. Z. (2011). PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO. *redalyc*, 18.
- Del Canto , E., & Silva-Silva, A. (2013). METODOLOGIA CUANTITATIVA: ABORDAJE DESDE LA COMPLEMENTARIEDAD EN CIENCIAS SOCIALES. *Ciencias Sociales*, 3(144), 25- 34. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/153/15329875002.pdf>
- Delgado, B. (2005). *Introduccion al Síndrome "Bormout"*. España: Colegio de Psicologos de Madrid.
- Di- Collaredo, C., Aparicio , D. P., & Moreno , J. (2007). DESCRIPCIÓN DE LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN HOMBRES Y MUJERES ANTE LA SITUACIÓN DEL DESPLAZAMIENTO. *Redalyc*, 1(2), 125- 156. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf>
- Encalada, A., Obando, R., & Uribe, A. M. (2007). ACTORES QUE DESENCADENAN EL ESTRÉS Y SUS CONSECUENCIAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EMERGENCIA.
- Estremero, J., & Gacia, X. (2010). *Familia y ciclo vital familiar*.
- Fuentes , A., & Merino, J. (2006). VALIDACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE FUNCIONALIDAD FAMILIAR. *scielo* .
- Gavilema, E. P., & Pilamunga, M. K. (14 de Julio de 2014). FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS AL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOPITAL DR. ROBERTO GILBERT ELIZALDE, PROVINCIA DEL GUAYAS 2013- MARZO 2014. *TESIS SINDROME DE BURNOUT COMPLETA*. Guaranda, Guayas, Ecuador: dspace.
- Gil Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste

- profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás\_. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19, 181- 197. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- Gil, P. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*.
- Gil-Monte, P. (2003). EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (SÍNDROME DE BURNOUT) EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA. *Eletrônica Interação Psy – Ano 1*, 30.
- González , E. L. (22 de 07 de 2016-2017). *El Método Científico (I)*. Obtenido de Generalidades: El Método pericial: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2017-02-08-EI%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico%20I.pdf?fbclid=IwAR2L4jpS6owTq1d9O2ynGmKkT5sPqhQ3HdOTQZiNtkG1liSrGTkeMXV3bo>
- Guerrero, E., & Rubio, J. C. (2005). ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN DEL “BURNOUT”. *Redalyc*, 27- 33.
- Hernández , Lastenia; Olmedo , Encarnación ; Ibáñez , Ignacio;. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. *Redalyc*.
- Hernández Zamora, Lastenia; Olmedo Castejón , Encarnación ; Ibáñez Fernández, Ignacio;. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. *Redalyc*.
- Hernández, L., Olmedo, E., & Ibáñez, I. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. *Redalyc*.
- Jácome, M., & Jácome, X. O. (2017). CLIMA LABORAL: EFECTO DEL AGOTAMIENTO PROFESIONAL "BURNOUT" EN LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO. *Dialnet*, 4.
- Ley de Seguridad Social. (2016). Reglamento del seguro general de riesgos del Trabajo. *Registro Oficial Edición Especial 632*, 14.
- Lopera-Echavarría, J. D., Ramírez-Gómez, C. A., Zuluaga-Aristazábal, M. U., & Ortiz-

- Vanegas, J. (2010). El método analítico como método natural. *Nómadas*, 18.
- Louro-Bernal, I. (2003). LA FAMILIA EN LA DETERMINACIÓN DE LA SALUD. *Scielo*, 29(1), 48- 51. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662003000100007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662003000100007)
- Mamani , A., Obando , R., Uribe , A., & Vivanco , M. (2007). FACTORES QUE DESENCADENAN EL ESTRÉS Y SUS CONSECUENCIAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EMERGENCIA. *Per Obst Enf* , 1- 8.
- Marrau, M. (2008). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades*.
- Marroquín-Peña, R. (2012). Metodología de la Investigación. *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Programa de Titulación*. Obtenido de [http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Martínez Pérez , A. (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN . *Vivat Academina* , 72.
- Martínez, H. M. (2015). La familia: una visión interdisciplinaria. *Scielo*, 37(5), 523- 534. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v37n5/rme110515.pdf>
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California.
- Ministerio de Salud Pública . (12 de mayo de 2006). LEY ORGANICA DE SALUD. *Del derecho a la salud y su protección*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ministerio de Salud Pública. (14 de Noviembre de 2013). *instituciones.msp.gob.ec*. Obtenido de [instituciones:](http://instituciones.msp.gob.ec/instituciones:) <http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/acuerdosM/4521.pdf>
- Ministerio de Trabajo . (2016). Ley de Seguridad Social . *Del Régimen General* , 14. Quito, Pichincha, Ecuador .

- Minuchin, & Fishman. (1986). *La familia, un pilar social*.
- Mis15Minutos. (2016). Diferencia entre el estrés y el burnout. *Mis15Minutos*. Obtenido de <https://www.mis15minutos.com/burnout/diferencia-estres/>
- Molina Gallego, Y., Vargas Torres , F. S., & Calle Diaz, M. I. (2015). *UNIVERSIDAD CES*. Obtenido de repository: [https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/2496/1/Prevenir\\_Burnout.pdf](https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/2496/1/Prevenir_Burnout.pdf)
- Montero, J., J. García, J., & Andrés, E. (2008). Análisis exploratorio de un modelo clínico basado en tres tipos de Burnout. *MEDICINA PSICOSOMÁTICA Y PSIQUIATRÍA DE ENLACE*.
- Morales, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 2.
- Moreno Méndez, J., & Chauta Roza, L. (12 de Diciembre de 2011). *scielo.org.co*. Obtenido de scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v6n1/v6n1a13.pdf>
- OIT. (21 de Noviembre de 2019). *ilo.org*. Obtenido de ilo: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
- OMS. (28 de Mayo de 2019). *infobae*. Obtenido de infobae: [www.infobae.com](http://www.infobae.com)
- Puello , M., Silva P, M., & Silva S, A. (abril de 2014). Límites, reglas, comunicación en familia monoparental con hijos adolescentes. *Scielo*, 10(2), 225- 246. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v10n2/v10n2a04.pdf>
- Quiroz Valdivia , R., & Saco Méndez , S. (2003). FACTORES ASOCIADOS AL SINDROME BURNOUT EN MEDICOS Y ENFERMERAS DEL HOSPITAL NACIONAL SUR ESTE DE ESSALUD DEL CUSCO. *SISBIB*.
- Quiroz, R., & Saco, S. (2003). FACTORES ASOCIADOS AL SINDROME BURNOUT EN MEDICOS Y ENFERMERAS DEL HOSPITAL NACIONAL SUR ESTE DE ESSALUD DEL CUSCO. *SISBIB*.

- República del Ecuador Asamblea Nacional . (12 de Mayo de 2016). *salud.gob.ec*. Obtenido de salud:[https://www.salud.gob.ec/wpcontent/uploads/2016/11/RD\\_248332rivas\\_248332\\_355600.pdf](https://www.salud.gob.ec/wpcontent/uploads/2016/11/RD_248332rivas_248332_355600.pdf)
- Reyes, S., Valderrama , O., Ortega, K., & Chacón, M. (2010). Funcionalidad familiar y estilos de vida saludables. Asentamiento humano Nuevo Paraiso-distrito de Pativilca, 2019. *Scielo*, 214- 221.
- Ricaurte, M., Rodríguez , M. V., & Romero , M. E. (2020). Sistema de compensación basado en evaluación de desempeño en la industria de elaboración de alimentos: Caso ingenio Azucarero. *compendium*. doi:10.46677
- Román, J. (2013). ESTRÉS Y BURNOUT EN PROFESIONALES DE LA SALUD DE LOS NIVELES PRIMARIO Y SECUNDARIO DE ATENCIÓN. *Cubana Salud Pública*, 109.
- Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión General*, 3.
- Semenova , N., Zapata Johanna, & Messenger, T. (2015). Conceptualización de ciclo vital familiar: una mirada a la producción durante el periodo comprendido entre los años 2002 a 2015. *Redalyc*, 103- 121.
- Vásconez Verdugo, D. E. (2015). Presencia de conductas agresivas en niños de 5 – 14 años que integran una familia disfuncional atendidos en el periodo de enero 2013 a agosto 2013 en consulta externa del Hospital Pablo Arturo Suárez . *Informe Final del Trabajo de Titulación* . Quito , Pichincha , Ecuador .
- Villarreal-Zegarra, D., & Paz-Jesús, A. (2017). Cohesión, adaptabilidad y composición familiar en Adolescentes del Callao, Perú. *Scielo*, 5(2), 21- 64. doi:10.20511
- Viloria Marín, H., & Paredes Santiago, M. (17 de Abril-Junio de 2002). *redalyc.org*. Obtenido de redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/356/35601704.pdf>

# **ANEXOS**

---

# Informe Turnitin Lazo-vazquez

por Diana Lazo- Nelly Vazquez Diana Lazo- Nelly Vazquez

---

**Fecha de entrega:** 22-sep-2020 09:40a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1393893806

**Nombre del archivo:** TESIS\_FINAL\_Diana\_Lazo\_y\_Esperanza\_Vazquez\_1.docx (1.33M)

**Total de palabras:** 25178

**Total de caracteres:** 133800

## Informe Turnitin Lazo-vazquez

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>7</b> %	<b>7</b> %	<b>0</b> %	<b>2</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="http://www.biotechmagazine.es">www.biotechmagazine.es</a> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>2</b>	<a href="http://dspace.unach.edu.ec">dspace.unach.edu.ec</a> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>3</b>	<a href="http://dspace.utpl.edu.ec">dspace.utpl.edu.ec</a> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>4</b>	<a href="http://www.wikiteka.com">www.wikiteka.com</a> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>5</b>	<a href="http://www.dpi.uem.br">www.dpi.uem.br</a> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>6</b>	<a href="http://dspace.unl.edu.ec">dspace.unl.edu.ec</a> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>7</b>	<a href="http://blog.pucp.edu.pe">blog.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>8</b>	<a href="http://dspace.ucuenca.edu.ec">dspace.ucuenca.edu.ec</a> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>9</b>	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %

10	<a href="https://dspace.uniandes.edu.ec">dspace.uniandes.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
11	Submitted to Systems Link Trabajo del estudiante	<1%
12	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1%
13	<a href="http://www.medigraphic.com">www.medigraphic.com</a> Fuente de Internet	<1%
14	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1%
15	<a href="http://documents.mx">documents.mx</a> Fuente de Internet	<1%
16	<a href="http://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
17	<a href="http://aprenderly.com">aprenderly.com</a> Fuente de Internet	<1%
18	<a href="http://aplicaciones.msp.gob.ec">aplicaciones.msp.gob.ec</a> Fuente de Internet	<1%
19	<a href="http://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
20	<a href="http://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
21	<a href="http://acacia.org.mx">acacia.org.mx</a>	

---

<b>22</b>	<b>es.scribd.com</b> Fuente de Internet	<1%
<b>23</b>	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1%
<b>24</b>	<b>up-rid.up.ac.pa</b> Fuente de Internet	<1%
<b>25</b>	<b>www.quieroapuntes.com</b> Fuente de Internet	<1%
<b>26</b>	<b>scielo.sld.cu</b> Fuente de Internet	<1%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

= 30 words

Excluir bibliografía

Activo

## CENTRO DE IDIOMAS

### RESUMEN

El presente trabajo trata sobre: EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA FUNCIONALIDAD FAMILIAR DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO DE SALUD D1D08 SÍGSIG; tuvo como objetivo; Analizar el síndrome de burnout y su influencia en la funcionalidad familiar en el personal administrativo. La metodología que se empleó fue a través del método cuantitativo con un enfoque no experimental de corte transversal; con un nivel de alcance descriptivo y explicativo, la técnica para recolectar la información fue la encuesta estructurada, para la implementación de la misma se utilizó dos cuestionarios ya establecidos para medir el burnout y funcionamiento familiar sin modificar las mismas, se trabajó con la totalidad del personal administrativo de la institución, la cual está conformada por 22 personas, se optó por dicha población porque tienen como finalidad velar por la seguridad e integridad de la ciudadanía, para cumplir con su propósito es primordial que su bienestar físico y emocional no se vean afectados por los conflictos laborales. En relación al resultado obtenido, se evidencian indicios significantes del burnout, aquejando considerablemente a los sujetos investigados. De los 22 encuestados 10 presentan inicios del burnout en la realización personal, 7 en cansancio emocional y 4 en despersonalización. Sin embargo, esta situación no influye en la funcionalidad familiar del universo estudiado, presuntamente estos individuos no involucran los aspectos profesionales con las familiares. Cabe mencionar que cuyas respuestas pueden carecer de veracidad por el sentimiento de compromiso, responsabilidad y confidencialidad con la entidad y el Estado, también es importante aludir que el temor de un posible desempleo puede estar ligado a esta derivación.

**PALABRAS CLAVES: SÍNDROME, BURNOUT, FUNCIONALIDAD, FAMILIA.**

**CENTRO DE IDIOMAS**

**ABSTRACT**

This work deals with THE BURNOUT SYNDROME AND ITS INCIDENCE ON THE FAMILY FUNCTIONALITY OF THE ADMINISTRATIVE PERSONNEL OF THE 01D08 "SIGSIG-SALUD" DISTRICT, aimed at analyzing the burnout syndrome and its influence on family functionality in administrative staff. The methodology used was the quantitative method with a non-experimental cross-sectional approach, with a descriptive and explanatory scope level, the technique to collect the information was the structured survey. For its implementation, two already established questionnaires were used to measure burnout and family functioning without modifying them; we worked with the entire administrative staff of the institution, which is comprised of 22 people; this population was chosen because their purpose is to ensure the safety and integrity of citizens, to fulfill their purpose their physical and emotional well-being mustn't be affected for business disputes. Concerning the result obtained, significant signs of burnout are evidenced, considerably affecting the investigated subjects. Of the 22 respondents, 10 present the onset of burnout in personal fulfillment, 7 in emotional exhaustion, and 4 in depersonalization. However, this situation does not influence the family functionality of the universe studied, presumably, these individuals do not involve professional aspects with family members. It is worth mentioning that the answers may lack veracity due to the feeling of commitment, responsibility, and confidentiality with the entity and the State, it is also important to mention that the fear of possible unemployment may be linked to this derivation.

**KEYWORDS: SYNDROME, BURNOUT, FUNCTIONALITY, FAMILY.**

**CENTRO DE IDIOMAS**

Cuenca, 28 de agosto de 2020

**EL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, CERTIFICA QUE EL DOCUMENTO QUE ANTECEDE FUE TRADUCIDO POR PERSONAL DEL CENTRO PARA LO CUAL DOY FE Y SUSCRIBO**



**DR. WLADIMIR QUINCHE ORELLANA**  
Documento certificado digitalmente por Emergencia Sanitaria en Ecuador por COVID-19  
Centro de Idiomas Matriz  
Cuenca - Ecuador  
2020-08-29 19:21+19:00

**Dr. Wladimir Quinche Orellana Msc.**  
**SECRETARIO CENTRO DE IDIOMAS**

Doctora  
Blanca Herrera Hugo, MGS  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN CARRERA DE TRABAJO Y SERVICIO  
SOCIAL  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA  
Su despacho. -

De mi consideración:

Luego de saludarle cordialmente, el motivo del presente es informar que el Trabajo de Titulación realizado por las estudiantes Nelly Esperanza Vásquez Salinas con CI: 0106475205, Diana Graciela Lazo Procel CI: 0106149842 con el tema "El Síndrome de Burnout y su Incidencia en la Funcionalidad Familiar del Personal Administrativo de la Dirección Distrital 01d08 Sigsig – Salud". fue revisado y cumple con todos los criterios del trabajo escrito, indicando que está apto para el proceso de sustentación, teniendo como calificación de 60/60 puntos, y además se adjunta el Informe Turnitin que reporta el 7% de similitud.

Información que pongo en conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,



Lcda. Alexandra Muñoz Zañay, Mgs.  
DOCENTE

Adjunto: Rúbrica Trabajo Escrito  
Informe Turnitin

**ACLARATORIA:** Yo, Elizabeth Teresa Flores Lazo, en calidad de Responsable de la Unidad de Titulación de la carrera de Trabajo Social manifiesto que, en el presente trabajo de titulación la asignación de la nota sobre el trabajo escrito fue realizada por la Lcda. Nube Alexandra Muñoz Zañay; siendo que a la fecha no se encuentra prestar servicios en la institución, razón por la cual, la modificación de este anexo no ha resultado imposible, sin embargo, aclaro que el título correcto de acuerdo con el diseño aprobado en Consejo Universitario es: *El síndrome de burnout y su incidencia en la funcionalidad familiar del personal administrativo del Distrito de Salud 01d08 Sigsig.*

---

**PERMISO DEL AUTOR DE TESIS PARA SUBIR AL REPOSITORIO  
INSTITUCIONAL**

Yo **Diana Graciela Lazo Procel** portador(a) de la cédula de ciudadanía N° 0106149842. En calidad del autor/a y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de titulación **“El síndrome de burnout y su incidencia en la funcionalidad familiar del personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sigsig”** de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Así mismo, autorizo a la Universidad para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 12 de noviembre de 2020

F:



---

**PERMISO DEL AUTOR DE TESIS PARA SUBIR AL REPOSITORIO  
INSTITUCIONAL**

Yo **Nelly Esperanza Vázquez Salinas** portador(a) de la cedula de ciudadanía N° 0106475205. En calidad del autor/a y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de titulación **“El síndrome de burnout y su incidencia en la funcionalidad familiar del personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sigsig”** de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Así mismo; autorizo a la Universidad para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 12 de noviembre de 2020

F:





SOLICITUD PARA:

Beca o ayuda económica, Justificación de faltas, Justificación de pruebas, Justificación de trabajos, Justificación de lecciones, Justificación de prácticas, Licencia eventual, Examen postergado, Examen supletorio, Segunda matrícula, Tercera matrícula, Matrícula especial, Matrícula extraordinaria, Record académico, Hojas certificadas, Examen suficiencia, Tutorías, Rectificación de nombres, Malla curricular, Reposición de título, Otros

Fecha: Cuenca 3 de diciembre de 2019

Dirigido a: Dr. Lencaza Estelina Peña

Decano de la Unidad Académica de Ciencias Sociales

Solicitante: Diana Giacinto Lazo Pizar

Carrera: Trabajo y Servicio Social

Año/Ciclo: Séptimo Paralelo

Asunto: Solicita a Ud. y por su intermedio al Consejo Directivo la aprobación de mi diseño de Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Título de Licenciado en Trabajo y Servicio Social, con el Título y Síndrome de Burnout y su incidencia en la Puntualidad Familiar del personal administrativo del Distrito de Salud de Dos Sigos

*[Firma]*

Solicitante

Constancia de Presentación.- Fecha: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

Resolución: \_\_\_\_\_



03 DIC 2019

RECIBIDO

HORA: 19:39 FIRMA: *[Firma]*

Valor \$ 5,00

N° 0197617



VISTA LA PRESENTE SOLICITUD, EL H. CONSEJO DIRECTIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES EL 09 DE ENERO DE 2020. RESUELVE APROBAR EL PERFIL DE TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO (A) EN TRABAJO Y SERVICIO SOCIAL DEL SR. (A): LAZO PROCEL DIANA GRACIELA TEMA: EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA FUNCIONALIDAD FAMILIAR DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO DE SALUD DIOB SIGSIS. DIRECTOR: LCDA. NUBE MUÑOZ ZHAÑAY, MGS.

Cuenca, 10 de enero de 2020.



M. Javier Iñiguez V.  
SECRETARIO - ABOGADO

SECRETARÍA DE  
ESTADO  
CAJA DE REGISTRO



**SOLICITUD PARA:**

Beca o ayuda económica, Justificación de faltas, Justificación de pruebas, Justificación de trabajos, Justificación de lecciones, Justificación de prácticas, Licencia eventual, Examen postergado, Examen supletorio, Segunda matrícula, Tercera matrícula, Matrícula especial, Matrícula extraordinaria, Record académico, Hojas certificadas, Examen suficiencia, Tutorías, Rectificación de nombres, Mafía curricular, Reposición de título, Otros

Fecha: Cuenca 3 de diciembre de 2019

Dirigido a: Dr. Ernesto Roberto Peña

Decano de la Unidad Académica de Ciencias Sociales

Solicitante: Vasquez Salinas Nelly Esperanza

Carrera: Trabajo y Servicio Social

Año/Ciclo: Novena Paralelo: II

Asunto: Solicito a Ud y por su intermedio al Consejo Directivo la expedición de un diploma de Trabajo de Investigadora, previo a la obtención de Título de Licenciada en Trabajo y Servicio Social; con el título: Simbiosis de Bionaut y su interacción en la funcionalidad familiar del personal administrativo del Distrito de Salud Pública Sigaya.

  
Solicitante

Constancia de Presentación: Fecha: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

Resolución: \_\_\_\_\_



03 DIC 2019

**RECIBIDO**

HORA: 19h38 FIRMA: [Signature]

Valor \$ 5,00


Nº **0197615**



UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CUENCA  
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

VISTA LA PRESENTE SOLICITUD, EL H. CONSEJO DIRECTIVO DE LA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES EL 09 DE ENERO DE 2020, RESUELVE APROBAR EL PERFIL DE TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO (A) EN TRABAJO Y SERVICIO SOCIAL DEL SR. (A): VAZQUEZ SALINAS NELLY ESPERANZA TEMA: EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA FUNCIONALIDAD FAMILIAR DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO DE SALUD 01D08 SIGSIG, DIRECTOR: LCOA. NUBE MUÑOZ ZHAÑAY, MGS.

Cuenca, 10 de enero de 2020

  
Ab. Néstor Irigoyen V.  
SECRETARIO - ABOGADO



**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES**

**CARRERA DE TRABAJO Y SERVICIO SOCIAL**

**DISEÑO DE TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADAS EN TRABAJO Y SERVICIO SOCIAL**

**TEMA**

**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA FUNCIONALIDAD  
FAMILIAR DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO DE SALUD  
01D08 SÍGSIG**

**AUTORA/S:** Vázquez Salinas Nelly Esperanza  
Lazo Procel Diana Graciela

**DOCENTE TUTOR/A:** Lcda. Nube Alexandra Muñoz Zañay, Mgs

**FECHA:**  
Diciembre de 2019

## ÍNDICE

1.	Tema .....	2
2.	Título del Proyecto de investigación .....	2
3.	Marco contextual .....	2
4.	Formulación del problema.....	3
5.	Objeto de estudio .....	3
6.	Campo de acción de la investigación .....	4
7.	Línea de investigación de la Carrera .....	4
8.	Objetivos.....	4
9.	Tipo de investigación.....	4
10.	Marco teórico y conceptual que sustenta la investigación .....	5
11.	Hipótesis o ideas a defender en la investigación .....	9
12.	Metodología a utilizarse en la investigación .....	10
13.	Población y muestra.....	11
14.	Cronograma de tareas .....	12
15.	Bibliografía.....	13

### **1. Tema**

Síndrome de Burnout

### **2. Título del Proyecto de investigación**

El síndrome de burnout y su incidencia en la funcionalidad familiar del personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sigsig.

### **3. Marco contextual**

La investigación planteada se realizará con el personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sigsig, misma que está ubicada en la Plaza 24 de mayo del Cantón Sigsig y cuenta con 12 departamentos internos, un hospital básico y 9 establecimientos de salud de primer nivel. Los cuales velan por la seguridad física y psicológica de la ciudadanía garantizando la salud integral de la población.

Según la Ministra de Salud Pública (2013) en el art. 2 del acuerdo de lineamientos para organizar los establecimientos de salud, señala que las Directrices Distritales de Salud, además de las funciones establecidas en el Estado Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud, serán las encargadas de coordinar, planificar, evaluar, controlar, gestionar y ejecutar los recursos de los establecimientos del Primer Nivel de Atención y de los hospitales básicos. (p. 2)

Por otro lado, el Código Orgánico de Salud en el art. 3 del capítulo II sección I (2016), establece que “la salud es el estado de completo bienestar, mental, físico y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (p. 13).

En relación a lo antes expuesto se puede concretar que la salud física o psicológica de las personas puede verse afectada por diferentes factores, la misma debe ser atendida adecuadamente.

Haciendo énfasis en la importancia que tiene la salud de los individuos se vio la necesidad de efectuar el tema “Síndrome de burnout”, mismo que conlleva a situaciones conflictivas que afectan significativamente el bienestar personal, profesional y familiar de las personas. Por ende, se entiende que la salud es un factor determinante para el desarrollo de las personas.

Según Maslach y Jackson (1981) citado por (Álvarez, Palacios, García, García, & Hernández, 2014): el síndrome de burnout es una consecuencia integral de la actitud negativa que tienen las personas con sus compañeros de trabajo, además, consideran que el estado de agotamiento emocional, la falta de confianza en sí mismos y su personalidad hostil son factores determinantes en la presencia del burnout.

Actualmente no existen investigaciones en el Distrito 01D08 Sigsig, que aborden el tema planteado, por la tanto, este estudio concientizará a tomar medidas de prevención y control del síndrome burnout, también facilitara que posteriores investigaciones se enfoquen a fondo en las consecuencias que conlleva esta problemática.

Es por ello que la investigación se enfoca en analizar la presencia del síndrome de burnout y su influencia en la funcionalidad familiar de la población antes mencionada, esto con la finalidad de identificar a las personas afectadas del burnout. Además, tomando en cuenta los resultados que se obtendrán se podrá proponer un plan de acción y metodologías que ayuden a tomar medidas que mejoren el entorno laboral para minimizar los riesgos que estos puedan generar.

El plan de acción que se propondrá estará encaminado para prevenir y controlar el burnout con el fin de crear entornos y áreas laborales que cubran y satisfagan las necesidades de la población establecida. Esto en beneficio de la institución, las relaciones laborales y la funcionalidad familiar de sus empleados.

Es importante indagar en la incidencia del burnout en la funcionalidad familiar de la población de estudio, puesto que es un elemento fundamental para el bienestar de los individuos.

#### **4. Formulación del problema**

¿El síndrome de burnout influye en la funcionalidad familiar del personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sigsig?

El síndrome de burnout se da como consecuencia del estrés laboral crónico, la baja autoestima, la sensación de insatisfacción en sus tareas, la carga laboral excesiva, entre otros.

La funcionalidad familiar se presenta como un factor de riesgo ante el burnout puesto que los individuos no suelen controlar o manejar la situación laboral, es decir, generalmente involucran lo profesional con su entorno familiar permitiendo una disfuncionalidad o desintegración de su núcleo familiar.

#### **5. Objeto de estudio**

Intervención Social

## **6. Campo de acción de la investigación**

Intervención Social

Personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sigsig

## **7. Línea de investigación de la Carrera**

Intervención profesional del Trabajador Social

## **8. Objetivos**

### **Objetivo general**

**Og:** Analizar el síndrome de burnout y su influencia en la funcionalidad familiar en el personal administrativos del Distrito de Salud 01D08 Sigsig en el periodo de septiembre 2019-enero 2020.

### **Objetivos específicos**

**Oe□:** Fundamentar teóricamente el síndrome de burnout y la funcionalidad familiar mediante un análisis bibliográfico.

**Oe□:** Identificar a las personas afectados del síndrome de burnout del personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sigsig.

**Oe□:** Proponer un plan de acción de prevención y control del síndrome de burnout.

## **9. Tipo de investigación**

La investigación planteada sobre el síndrome de burnout y su incidencia en la funcionalidad familiar del personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sigsig, tiene como finalidad analizar la presencia del burnout en la población de estudio. Para el alcance de los objetivos planteados se pondrá énfasis en el método cuantitativo con un enfoque transversal y un alcance descriptivo.

El uso del método cuantitativo permite recopilar y analizar una serie de datos exactos para una medición numérica que den respuesta a los objetivos de la investigación, también ayudará a comprobar la hipótesis planteada en el estudio "El síndrome de burnout influye significativamente en la funcionalidad familiar en el personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sigsig".

Según Hernández, Fernández y Baptista citado por (Del Canto & Silva Silva, 2013): el método cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis con base a medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”(p. 28).

La investigación cuantitativa permitirá tener mayor objetividad y claridad acerca de cada elemento que conforma la problemática, mediante la misma se identificará a las personas afectadas de burnout en el personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig.

Este proceso se caracteriza por recolectar la información sistemáticamente mediante el uso lógico deductivo que identifique una ley causal o universal en las realidades externas al sujeto, “la relación entre la teoría, la investigación y la realidad está basada en la coincidencia entre la percepción de la realidad del investigador reflejada en una hipótesis y la realidad como fenómeno para que se apruebe una teoría”(p. 28).

La investigación se enfocará en este método puesto que se aplicarán los cuestionarios de Maslach Burnout Inventory (MBI) y Funcionamiento Familiar (FF-SIL), mismos que serán aplicados al personal administrativo de la institución establecida.

El cuestionario MBI fue instruido por Maslach y Jackson (2016) en la década de los 80, mismo que cuenta con 22 ítems que miden tres variables: el cansancio o agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, este ayudará a determinar la presencia del burnout en la población de estudio.

Por otro lado, el cuestionario FF-SIL permite establecer la funcionalidad familiar, por ende, mediante su aplicación se determinará la misma.

El enfoque de la investigación es de tipo transversal puesto que la misma se desarrollará en el periodo de septiembre 2019 a febrero de 2020.

#### **10. Marco teórico y conceptual que sustenta la investigación**

La investigación planteada sobre el síndrome de burnout y su incidencia en la funcionalidad familiar del personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig, cuenta con un antecedente, la autora tiene un familiar directo que labora en la institución en el área administrativa, mismas que evidencia ciertas características del problema establecido.

Es por ello que la autora se motivó a realizar una investigación profunda con el fin de indagar y analizar la prevalencia del burnout en la institución.

La teoría de la equidad de Adams permite analizar como un trabajador establece los criterios de equidad o la ausencia de la misma. Esto conlleva a consecuencias que generan ambientes

estresores que impulsan a los trabajadores a querer dominar o reducir los desequilibrios existentes.

La Teoría de la Equidad de Adams “explica que las personas distinguen entre las contribuciones que estos aportan en su trabajo y las compensaciones que estos reciben por ellas; así como las que reciben otras personas”(Granados, 2014, p. 219).

Cuando un trabajador percibe que las relaciones entre su remuneración y desenvolvimiento laboral son injustas generalmente se pueden causar insatisfacciones, bajo desempeño laboral y profesional, pérdidas de interés por sus tareas y malas relaciones entre compañeros.

Por otro lado López (2008) citado por (Estefanía, 2016) señala que la teoría de equidad abarca:

Un modelo de satisfacción, que explica las razones por las cuales las personas se esfuerzan por conseguir justicia y equidad. En esta propuesta teórica, los insumos y los resultados son los dos componentes primarios que están presentes en las relaciones de intercambio entre el empleado y el empleador. Los insumos pueden entenderse como el conjunto de aportaciones que el empleado hace a su trabajo, como son: conocimientos, experiencias, escolaridad, habilidades y esfuerzo, entre otros. Los resultados pueden entenderse como aquello que obtiene el trabajador por haber realizado su labor, como son: salario, prestaciones sociales, reconocimientos y ascensos entre otros. (p. 20)

En relación al párrafo anterior el autor López (2008), menciona que generalmente los empleados esperan algún tipo de reconocimiento o reciprocidades en cuanto a la labor que realizan en beneficio de la institución puesto que consideran que sus esfuerzos merecen reconocimientos.

### **Estrés laboral**

El estrés laboral se presenta en todas las áreas de trabajo, no existen profesiones determinadas que sean más propensas para que los empleados sufran de esta problemática, por lo cual, esta situación repercute directamente en el bienestar personal y profesional del individuo.

Según Lazarus y Folkman (1984) citado por (Savio, 2008): “El estrés laboral es un fenómeno extendido que ha generado un inmenso interés por las graves consecuencias que tiene sobre la salud, el bienestar psicológico y físico del individuo” (p. 124).

Por otra parte, según la Organización Internacional de Trabajo (OIT), el estrés laboral son las consecuencias físicas y emocionales a los daños ocasionados por la relación de equilibrio entre la exigencia del empleador con la capacidad del empleado, o cuando los conocimientos

de un trabajador no se relacionan con la expectativa de las culturas organizacionales. (OIT, 2019)

### **Síndrome de burnout**

Se dice que una persona que padezca del síndrome de burnout presenta síntomas tales como: agotamiento, cansancio, fatiga, aislamiento, entre otros, sin embargo, generalmente los individuos que sufren de esta problemática no ven la gravedad e importancia de estas situaciones puesto que no buscan la ayuda necesaria para sobrellevar dichas actitudes.

En realidad, el padecimiento de burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome. (León, 2019, p. 1)

De acuerdo a lo expuesto por León (2019), el nivel psicológico hace referencia al desgaste de las relaciones interpersonales, provocando depresiones, ansiedades, irritabilidades y dificultades de concentración.

En cuanto al nivel físico los individuos tienen dificultad para dormir, migraña, malos hábitos de comida, pérdida o aumento de peso, entre otros. El consumo de sustancias psicotrópicas y estupefacientes también son características de este síndrome y ello afecta a nivel social, finalmente, el desinterés por las tareas laborales, las actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo y la ineficacia profesional son factores negativos que afecta a la institución, organización o empresa.

Maslach y Jackson (1981) citado por (Viloria Marín & Paredes Santiago, 2002): “definen como un síndrome que consta básicamente de tres dimensiones que son: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja autoestima profesional” ( p. 30).

Haciendo énfasis al argumento de los autores Maslach y Jackson (1981) los cansancios físicos y psicológicos manifestándose como sensaciones de no poder brindar nada a los demás, el segundo está se refiere a los rechazos personales, es decir, la persona se rechaza a sí misma, y el último se enfoca al aislamiento y personalidad hostil de los individuos.

En 1976 Cristina Maslach citado por (Vistin & Hurtado, 2014): “describía al síndrome con demandas excesivas emocionales externas e internas difíciles e imposibles de satisfacer, que producían hordas de fracaso personal, cargando emocionalmente al ámbito laboral” (p. 26).

Sin embargo, el progreso del Síndrome de Burnout dependerá por un lado de las personalidades de los trabajadores y por otro lado de las instituciones u organizaciones donde labore la persona. El primero se refiere al control de las emociones, el segundo a las relaciones interpersonales en el entorno laboral.

### **Conceptualización de Familia**

Las familias son consideradas como los ejes fundamentales para el desarrollo personal e integral de los individuos puesto que en las mismas se adquieren valores, principios, responsabilidades, entre otros.

Por ello, que se considera a la familia como grupos sociales principales donde se crean vínculos de principios y roles básicos proporcionando a sus miembros cuidado, protección, seguridad, sostenibilidad, sociabilización, entre otros. La familia está conformada por personas que mantengan un vínculo consanguíneo, de afinidades o alianzas.

“La familia es una unidad social que enfrenta una serie de tareas de desarrollo. Estas difieren de acuerdo con los parámetros de las diferencias culturales, pero poseen raíces universales” (Minuchin & Fichman, 2004, p. 39).

Según Bernal (2003) “la familia constituye la primera red de apoyo social que posee el individuo a través de toda su vida, y por lo tanto se reconoce que esta instancia ejerce función protectora ante las tensiones que genera la vida cotidiana” (p. 50).

La familia es el ente principal donde se desarrollan patrones como: cultura, religión, política y tradiciones que tienen como finalidad las satisfacciones individuales y emocionales de sus miembros.

### **Funcionalidad familiar**

La funcionalidad familiar es catalogada como el ente ejemplar de una sociedad, es decir, una familia funcional es aquella donde sus miembros se comprometen y cumplen con los roles que les pertenece, cada uno es capaz de cubrir sus necesidades y la de sus familiares, teniendo y cumpliendo con la responsabilidad absoluta de velar y garantizar la seguridad y bienestar del grupo familiar.

Según Smilkstein (1978) y Paz (2007) citado por (Moreno & Chauta, 2012): La funcionalidad familiar o una familia funcional, es aquella que logra promover el desarrollo integral de sus miembros, así como un estado de salud favorable en ellos donde los miembros

de la misma perciben el funcionamiento familiar manifestando el grado de satisfacción con el cumplimiento de los parámetros básicos de la función familiar, como son, adaptación, participación, ganancia o crecimiento, afecto y recursos. (p. 156)

Por lo tanto, los miembros de una familia tienen derechos y deberes, es obligación de todos asegurarse de cumplir con la función que le corresponde, ello con la finalidad de predominar y fortalecer los lazos familiares, por lo cual, es importante mantener una comunicación e interés constante hacia su núcleo familiar.

Según Herrera y Zaldivar (2008) citado por (Reyes N., Valderrama R., Ortega A., & Chacón A., 2010): "La funcionalidad familiar es el modo como se comportan unos con otros y la calidad de relaciones entre sus miembros" (p. 215).

Para ser una familia funcional es necesario mantener una buena interacción ante las adversidades o conflictos que se presentan. Es importante enfatizar en que la falta de acuerdos o aceptación de alguna situación crítica detona ambientes hostiles que desintegran el núcleo familiar. Es por ello, que los sujetos deben mantener una actitud positiva y amigable ante las problemáticas existentes.

Si bien es cierto, la familia es el sistema social más importante para el desarrollo personal del individuo, por lo tanto, la misma tiene la obligación de cubrir las necesidades de sus miembros, brindando a los mismos un ambiente amigable y sostenibles ante las adversidades. Cuando el ambiente se torna hostil o estresor, comúnmente las personas suelen alejarse para evitar sentimientos de angustia o culpabilidad.

Según Olson (1979) citado por (Santisteban, 2017): "Considera que se puede evaluar el funcionamiento familiar basándose en tres dimensiones: Cohesión, Adaptabilidad, Comunicación" (p. 18).

Siguiendo el argumento del autor Olson (1979), los lazos familiares deben fortalecerse diariamente evitando distorsiones, una de los factores más importantes en la funcionalidad familiar son las relaciones parento-filial, esto generará interés comunes para el bienestar personal y familiar.

#### **11. Hipótesis o ideas a defender en la investigación**

El síndrome de burnout influye significativamente en la funcionalidad familiar en el personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sigsig.

## 12. Métodos a utilizarse en la investigación

El uso del método descriptivo permitirá recopilar y presentar la información de manera sistemática, con el fin de proporcionar y detallar ideas claras sobre el tema abordado "Síndrome de Burnout y su incidencia en la funcionalidad Familiar del personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sigsig". Mediante su aplicación se recogerá, organizará, resumirá, presentará y analizará los datos obtenidos en la aplicación de los cuestionarios de MBI y FF-SIL. Para ello es importante mantener una recopilación de datos rigurosa que cumpla la función investigativa.

Mediante su aplicación se describirá la presencia del síndrome de burnout y su incidencia en la funcionalidad familiar del personal administrativa de la institución antes mencionada, ello con la finalidad de entender y proponer un plan de acción que prevenga, mantenga y controle el burnout.

También se detallarán las características de la institución, de las personas sujetas a la previa investigación y la información que se recopilará en la aplicación de cuestionarios, encuestas y observación al personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sigsig.

A través del método descriptivo se conocerán y describirán la situaciones, fenómenos y población de la investigación planteada, esto mediante la aplicación de encuestas al personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sigsig.

Según José Sáez "El método descriptivo parte de una recopilación de información y datos a través de técnicas como puede ser la encuesta o la observación, para un posterior análisis y descripción" (2017, p. 197).

El método descriptivo tiene como finalidad informar las prevalencias o incidencias de las características humanas o problemas en las poblaciones, describe fenómenos particulares sin realizar predicciones o explicaciones del cuándo o por qué ocurren.

La aplicación del método explicativo en la investigación tiene como finalidad determinar y analizar las causas y efectos de las relaciones entre las variables dependientes (síndrome de burnout y funcionalidad familiar) con la variable independiente (personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sigsig).

El método explicativo pretende describir la relación entre variables, los mismos están encaminados a manifestar la causa de fenómenos, situaciones o eventos sociales. Según Núñez Tenorio "El método explicativo pregunta el porqué de los fenómenos y cosas" (Tenorio, 1989, p. 106).

Mediante este método se entenderá, explicará y establecerá clara y concretamente el porqué de la relación entre las variables antes mencionadas, indagando las causas del fenómeno y la condición en la que se da el mismo.

### **13. Población y muestra**

En base a la información proporcionada por el Distrito de Salud 01D08 Sígsig, el tamaño de la muestra es de 22 personas que laboran en el departamento administrativo, de los cuales 15 son mujeres y 7 son hombres. Por lo cual, la muestra del estudio se realizará con el total de la población establecida en la investigación.

#### 14. Cronograma de tareas

Actividades	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	
Elección y determinación del tema, título, marco contextual de la investigación.																									
Elaboración del objeto de estudio, línea de investigación y planteamiento de objetivos.																									
Establecer el tipo de investigación, revisión y selección de información bibliográfica de las teorías y conceptos para el marco teórico.																									
Hipótesis, metodología, población y muestra, cronograma de tareas.																									
Entrega del diseño de proyecto al par revisor																									
Presentación de esquema del diseño de proyecto.																									
Elaboración de instrumento para la aplicación de encuestas.																									
Recolección de información y elaboración de fundamentos teóricos.																									
Gestión para la obtención de la información.																									
Análisis e interpretación de la información.																									
Contratación con las teorías, elaboración de propuestas, conclusiones y recomendaciones.																									
Elaboración de informe final de la investigación.																									
Presentación del informe final en la secretaría de la Unidad Académica.																									
Sustentación individual ante un tribunal de grado.																									

## 15. Bibliografía

Ministerio de Salud Pública. (14 de Noviembre de 2013). *instituciones.msp.gob.ec*. Obtenido de <http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/acuerdosM/4521.pdf>

Moreno Méndez, J., & Chauta Roza, L. (12 de Diciembre de 2011). *scielo.org.co*. Obtenido de scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v6n1/v6n1a13.pdf>

OIT. (21 de Noviembre de 2019). *ilo.org*. Obtenido de ilo: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

República del Ecuador Asamblea Nacional . (12 de Mayo de 2016). *salud.gob.ec*. Obtenido de salud: [https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2016/11/RD\\_248332rivas\\_248332\\_355600.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2016/11/RD_248332rivas_248332_355600.pdf)

Viloria Marín, H., & Paredes Santiago, M. (17 de Abril-Junio de 2002). *redalyc.org*. Obtenido de redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/356/35601704.pdf>

Alvarez, H. R. P., Palacios, S. del C. C., García, M. I. Á., García, M. H. M., & Hernández, J. A. C. (2014). Síndrome de Burnout, funcionalidad familiar y factores relacionados en personal médico y de enfermería de un hospital de Villahermosa, Tabasco, México. *HORIZONTE SANITARIO*, 12(2), 45-57. <https://doi.org/10.19136/hs.a12n2.238>

Bernal, I. L. (2003). *LA FAMILIA EN LA DETERMINACIÓN DE LA SALUD*. 4.

Del Canto, E., & Silva Silva, A. (2013). METODOLOGIA CUANTITATIVA: ABORDAJE DESDE LA COMPLEMENTARIEDAD EN CIENCIAS SOCIALES. *Revista de Ciencias Sociales*, 0(141), 28. <https://doi.org/10.15517/res.v0i141.12479>

Estefanía, Y. C. D. (2016). *ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE SEFARDI CIA. LTDA, CON BASE EN LA TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS Y TEORÍA DE LA EQUIDAD*. 83.

Granados, I. (2014). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 209. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>

leon. (2019, enero 2). Síndrome de burnout | Agotamiento ocupacional | Estrés (Biología) [1]. Recuperado 7 de noviembre de 2019, de Scribd website:

<https://es.scribd.com/document/396697630/Syndrome-de-Burnout-1>

Minuchin, S., & Fichman, V. (2004). *Familias y terapia familiar*. Mexico: Gedisa.

Moreno, J., & Chauta, L. (2012). Funcionalidad familiar, conductas externalizadas y rendimiento académico en un grupo de adolescentes de la ciudad de Bogotá. *Psychologia*, 6(1), 155. <https://doi.org/10.21500/19002386.1177>

Reyes N., S., Valderrama R., O., Ortega A., K., & Chacón A., M. (2010). Funcionalidad familiar y estilos de vida saludables. Asentamiento humano Nuevo Paraiso-districto de Pativilca, 2009. *APORTE SANTIAGUINO*, 3(2), 214. <https://doi.org/10.32911/as.2010.v3.n2.442>

SÁEZ LÓPEZ José, S. (2017). *INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. FUNDAMENTOS TEÓRICOS, PROCESOS Y ELEMENTOS PRÁCTICOS (ENFOQUE PRÁCTICO CON EJEMPLOS. ESENCIAL PARA TFG, TFM Y TESIS)*. Editorial UNED.

Santisteban, M. M. C. (2017). *Br. OSORIO HUAROMO MIGUEL ROMMEL*. 46.

Savio, S. A. (2008). *EL SÍNDROME DEL BURN OUT: UN PROCESO DE ESTRÉS LABORAL CRÓNICO*. 18.

Tenorio, J. R. N. (1989). *Metodología de las ciencias sociales*. Editorial Alfa.

Universidad Pedagógica Nacional, & Hederich-Martínez, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *CES Psicología*, 9(1), 1-15. <https://doi.org/10.21615/cesp.9.1.1>

Vistin, E. P. G., & Hurtado, M. K. P. (2014). *FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS AL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DR. ROBERTO GILBERT ELIZALDE, PROVINCIA DEL GUAYAS. MAYO 2013—MARZO 2014. AUTORAS*. 154.

Cuenca, 03 de diciembre de 2019

  
Vázquez Safinas Nelly Esperanza  
**Investigadora**

  
Lazo Procel Diana Graciela  
**Investigadora**

  
Lcda. Nube Alexandra Muñoz  
Zañay, Mgs  
**Docente Tutora**

Revisado por pares estructurales, con informe de 29 de noviembre de 2019; quienes evaluaron el diseño como "aprobado sin correcciones". En calidad de pares estructurales aprobamos el presente diseño.



---

Lcda. Fernández Aucapiña Nancy Yolanda, Mgs  
**DOCENTE DE REDACCIÓN CIENTÍFICA  
PAR REVISOR I**



---

Dra. Urgilés León Sandra Jackeline, Mgs  
**DOCENTE DE METODOLOGÍA DE LA  
INVESTIGACIÓN II  
PAR REVISOR II**

# Encuesta dirigida al personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig

## UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

### CARRERA DE TRABAJO Y SERVICIO SOCIAL

#### Distrito de Salud 01D08 Sígsig

Estimados/as del personal administrativo, la finalidad de esta encuesta es analizar la presencia del síndrome de burnout, solicitamos de la manera más cordial responder a las preguntas con sinceridad y responsabilidad; la información servirá y facilitará el trabajo de tesis sobre el tema "Síndrome de burnout y su incidencia en la funcionalidad familiar del personal administrativo del Distrito de Salud 01D08 Sígsig"

Marque con un X la respuesta según crea conveniente

#### Datos sociodemográficos

1. **Edad:**

20 a 30		31 a 40		41 a 50		51 a 60		61 o más	
---------	--	---------	--	---------	--	---------	--	----------	--

2. **Género**

Masculino		Femenino	
-----------	--	----------	--

3. **Estado civil**

Soltero/a	Casado/a	Divorciado/a	Separado/a	Viudo/a	Unión libre	Unión de hecho

#### Síndrome de burnout

**Escala de Maslach**

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
-------	-------------------------------------	------------------------------	----------------------------------	---------------------------	----------------------------------	----------------------

**Cansancio emocional**

	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
4. ¿Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo?							
5. ¿Me siento cansado al final de la jornada de trabajo?							

6. ¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?							
7. ¿Siento que trabajar todo el día con mis compañeros supone un gran esfuerzo y me cansa?							
8. ¿Siento que mi trabajo me está desgastando o me siento quemado por mi trabajo?							
9. ¿Me siento frustrado/a en mi trabajo?							
10. ¿Creo que trabajo demasiado?							
11. ¿Trabajar directamente con mis compañeros me produce estrés?							
12. ¿Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades?							
<b>Despersonalización</b>							
13. ¿Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales?							
14. ¿Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo laboro en esta institución?							
15. ¿Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente?							
16. ¿No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros?							
17. ¿Creo que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas?							
<b>Realización personal</b>							
18. ¿Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros?							
19. ¿Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros?							
20. ¿Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros?							
21. ¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?							
22. ¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros?							
23. ¿Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros?							

24. ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?							
25. ¿En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma?							

#### Funcionalidad familiar

##### 26. Su Familia está conformada por:

Familia nuclear (papá, Mamá, hijos)	
Familia monoparental (mamá e hijos o papá e hijos)	
Familia extensa (varios familiares, tíos, abuelos, padres, hijos)	
Otros	

Funcionamiento familiar	Casi nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Casi siempre
27. ¿Las manifestaciones de cariño forman parte de nuestra vida cotidiana?					
28. ¿En mi casa predomina la armonía?					
29. ¿Nos demostramos el cariño que nos tenemos?					
30. ¿Tomamos en consideración las experiencias de otras familias en situaciones difíciles?					
31. ¿Cuando alguno de la familia tiene un problema los demás le ayudan?					
32. ¿Ante una situación familiar difícil, somos capaces de buscar ayuda en otras personas?					
33. ¿Se toman decisiones para cosas importantes?					
34. ¿En mi casa cada uno cumple con sus responsabilidades?					
35. ¿Se distribuyen las tareas de modo que nadie este sobrecargado?					
36. ¿Las costumbres familiares pueden modificarse ante determinadas situaciones?					
37. ¿Podemos aceptar los defectos de los demás y sobrellevarlos?					
38. ¿Nos expresamos sin insinuaciones, de forma clara y directa?					
39. ¿Podemos conversar diversos temas sin temor?					
40. ¿Los intereses y necesidades de cada quien son respetados por el núcleo familiar?					

GRACIAS POR SU COLABORACION

## Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Señalar los números que crean oportunos acerca de las frecuencias con que sientan el enunciado:

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

- 1 ¿Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo?
- 2 ¿Me siento cansado al final de la jornada de trabajo?
- 3 ¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?
- 4 ¿Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros?
- 5 ¿Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales?
- 6 ¿Siento que trabajar todo el día con mis compañeros supone un gran esfuerzo y me cansa?
- 7 ¿Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros?
- 8 ¿Siento que mi trabajo me está desgastando o me siento quemado por mi trabajo?
- 9 ¿Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros?
- 10 ¿Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo laboro en esta institución?
- 11 ¿Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente?
- 12 ¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?
- 13 ¿Me siento frustrado/a en mi trabajo?
- 14 ¿Creo que trabajo demasiado?
- 15 ¿No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros?
- 16 ¿Trabajar directamente con mis compañeros me produce estrés?
- 17 ¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros?
- 18 ¿Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros?
- 19 ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?
- 20 ¿Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades?
- 21 ¿En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma?
- 22 ¿Creo que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas?

## Test FF-SIL de Funcionalidad Familiar

Según (Fuentes & Merino, 2006) indica sobre la situación que pueden ocurrir en las familias misma que se puede medir mediante un cuestionario.

Situación	Casi nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Casi siempre
Las decisiones importantes se toman en conjunto.					
En mi casa predomina la armonía.					
En mi casa cada uno cumple sus responsabilidades.					
Las manifestaciones de cariño forman parte de nuestra vida cotidiana.					
Nos expresamos sin insinuaciones, en forma clara y directa.					
Podemos aceptar los defectos de los demás y sobrellevarlos.					
Tomamos en consideración las experiencias de otras familias ante situaciones difíciles.					
Cuando alguno de la familia tiene un problema los demás le ayudan.					
Se distribuyen las tareas de manera que nadie esté recargado.					
Las costumbres familiares pueden modificarse ante determinadas situaciones.					
Podemos conversar diversos temas sin temor.					
Ante una situación familiar difícil, somos capaces de buscar ayuda en otras personas.					
Los intereses y necesidades de cada uno son respetados por toda la familia.					
Nos demostramos el cariño que nos tenemos.					