

TRABAJO DE INTEGRACIÓN FINAL

Decana de la Universidad:

Dra. Gabriela María Renault

Director de la carrera:

Lic. Sandra Nonino

Composición de la cátedra:

Prof. Titular

Dra. Mónica Guinzbourg de Braude

Profesores Tutores:

Dra. Mónica Guinzbourg de Braude

Alumna:

Marianela Ruiz

Correo Electrónico:

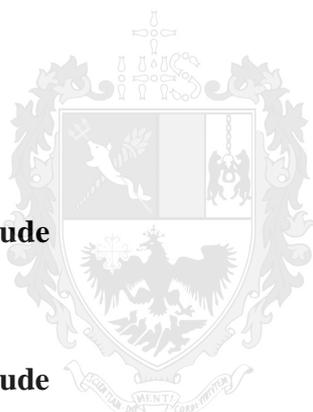
marianela_ruiz87@hotmail.com

Lugar:

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Fecha de entrega final:

18 de junio de 2018



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Índice

1. Agradecimientos.....	4
2. Resumen/Abstract.....	5
3. Introducción.....	6
4. Estado del conocimiento.....	8
5. Hipótesis.....	12
6. Justificación.....	13
7. Marco Teórico.....	15
7.1. Salud.....	15
7.2. Estrés.....	17
7.3. Estrés Laboral.....	20
7.3.1. Causas del Estrés Laboral.....	21
7.3.2. Efectos del estrés laboral.....	24
7.4. Síndrome de Burnout.....	25
7.4.1. ¿Qué es el Burnout?.....	27
7.4.2. Diferencias del Síndrome de Burnout y otros constructos.....	33
8. Metodología.....	34
8.1. Objetivos Generales y Específicos.....	35
8.2. Objetivos Generales.....	35
8.3. Objetivos Específicos.....	35
8.4. Instrumento.....	36
8.4.1. Escala AE (agotamiento emocional).....	36
8.4.2. Escala DP (despersonalización/ insensibilización).....	37

8.4.3. Escala RP (realización personal).....	37
8.4.4. Muestra.....	37
9. Resultados.....	38
10. Conclusiones.....	56
11. Bibliografía	58
12. Anexo.....	62
12.1. Gráficos.....	68



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

1. Agradecimientos

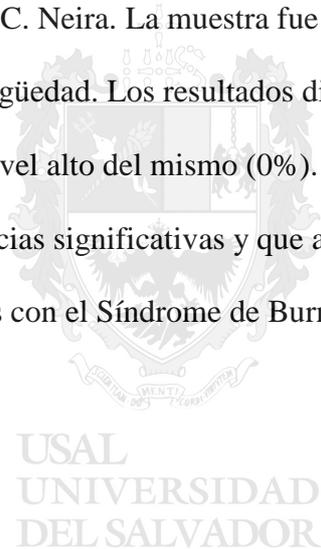
A la Dra. Braude, por haberme guiado en este trabajo a lo largo del cuatrimestre. A mis compañeros de trabajo, los que respondieron para que pueda efectuar la investigación y los que me ayudaron para conseguir candidatos para la muestra: Florencia, Paula, Sebastián, Fernando, Johana y Elvira. A mi familia por su apoyo, a mi mamá por ser siempre incondicional y en especial a mis dos hijos: Vito y Donato porque con su dulzura me ayudaron a lo largo de todos los años de carrera a superarme cada día.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

2. Resumen/Abstract

En los últimos años, la situación regional y nacional ha hecho que las presiones laborales sean cada vez más fuertes. Esto ha generado, junto con otros factores, que el estrés laboral y en particular el Síndrome de Burnout sea una situación común dentro de los ámbitos de trabajo. En esta investigación exploratoria, transversal y no experimental, se indagó sobre los niveles de SB en empleados que realizan atención al público en la Biblioteca Nacional Mariano Moreno. El Objetivo fue identificar el nivel de SB que padecían los empleados, si había diferencias entre hombres y mujeres respecto al SB y si había diferencias según la antigüedad de los empleados. El Instrumento utilizado fue el MBI de Maslach y Jackson, adaptado acá en Argentina por M. C. Neira. La muestra fue de 30 personas mayores de 18 años y con más de 6 meses de antigüedad. Los resultados dieron en los niveles medio y bajos del síndrome, no dándolos en el nivel alto del mismo (0%). Se pudo observar que entre hombres y mujeres no hay diferencias significativas y que a mayor antigüedad, mayor presencia de síntomas compatibles con el Síndrome de Burnout.



3. Introducción

A nivel mundial, los últimos años han sido de globalización y expansión de la información y las comunicaciones. Esto ha hecho que las demandas laborales sean cada vez mayores y que se exija cada vez más al trabajador.

La flexibilización y las diferentes formas de contratación han hecho de los espacios de trabajo, lugares en los que las personas deben saber adaptarse a los cambios para no ser expulsadas por el sistema.

Es en esta adaptación, que el trabajador se ve expuesto a situaciones estresantes y en respuesta a éstas se le generan diferentes afecciones que van desde lo corporal hasta lo psíquico.

A nivel regional y en particular, en Argentina, la situación laboral es compleja. Según el Informe Técnico (vol 2 n°49) del INDEC, el último cuatrimestre de 2017 el desempleo es del 7,2%, sumado a un 14,7 % de ocupados demandantes de empleo y un 5,3% de ocupados no demandantes de empleo. Esto significa que hay una masa de personas desocupadas presionando en el mercado por la obtención de un empleo. Este dato no es menor para la suma de factores estresantes a la hora de afrontar las jornadas laborales y sus exigencias.

En esta investigación se intentará detectar la presencia de estrés laboral en personas que trabajan en la Biblioteca Nacional Mariano Moreno, en Capital Federal, durante el mes de mayo del 2018.

El interés en hacer esta investigación, reside en que se han vivido situaciones a nivel institucional muy estresantes: despidos masivos, aumento de 2 horas de trabajo sin aumento

de sueldo, constantes amenazas de más despidos, presentismo, molinetes para controlar horarios, etc.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR