

TRABAJO FIN DE GRADO

# **SÍNDROME DE BURNOUT EN LA CAJA RURAL DE SORIA**

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

Universidad de Valladolid



**CET**

FACULTAD de  
CIENCIAS EMPRESARIALES  
y del TRABAJO de SORIA

**Fecha: 14/07/2023**

**ALUMNA: Ángela Pastor Peña**

**TUTORES: Borja Romero González y Alberto Soto Sánchez**

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
1.1 CAJA RURAL DE SORIA.....	3
1.1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS.....	3
1.1.2. VALORES.....	4
1.2 SÍNDROME DE BURNOUT .....	5
1.2.1 DESCRIPCIÓN.....	5
1.2.2 IMPORTANCIA.....	7
1.2.3 FACTORES DE RIESGO.....	7
1.2.4 DIFERENCIA ENTRE ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT .....	7
1.2.5 FASES DEL BURNOUT SEGÚN JERRY EDELWICH Y ARCHIE BRODSKY .....	8
<b>2. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA</b> .....	9
<b>3. OBJETIVOS</b> .....	10
<b>4. METODOLOGÍA</b> .....	10
4.1 PARTICIPANTES .....	10
4.2 INSTRUMENTOS .....	10
4.3 PROCEDIMIENTO.....	12
4.4 ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	12
<b>5. RESULTADOS</b> .....	13
5.1 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA .....	13
5.2 FRECUENCIA DE BURNOUT EN LA MUESTRA .....	13
5.3 DIFERENCIAS EN BURNOUT SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS .....	14
5.4 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN BURNOUT ALTO.....	16
<b>6. DISCUSIÓN</b> .....	19
<b>7. REFERENCIAS</b> .....	23

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. CAJA RURAL DE SORIA

El Grupo Caja Rural, también llamado Asociación Española de Cajas Rurales, está formado por un conjunto de veintinueve cooperativas de crédito, entre ellas la Caja Rural de Soria, y otras entidades participadas españolas que son el Banco Cooperativo Español y el Grupo RGA y RSI.

Es un único mecanismo institucional de protección gracias a las autoridades regulatorias en España, desde el 23 de marzo de 2018. Desde entonces, obtiene el reconocimiento regulatorio a su estructura y mantiene sus principales señas de identidad, como el respeto de la independencia de todos sus miembros, que es real en la toma de decisiones.

El Grupo de Caja Rural tiene unas magnitudes relativas al primer nivel de cualquier grupo bancario español, y además añade, como red adicional de seguridad única en España, un fondo de solidaridad ex ante, con patrimonio separado y personalidad jurídica propia, para supuestos de necesidad de reforzamiento financiero de algunos de sus miembros y que por lo tanto garantiza la estabilidad de estos (Rural, s.f.).

Como se ha mencionado anteriormente, aparte de las Cajas Rurales también forman parte el Banco Cooperativo Español y el Grupo RGA y RSI, por lo que a continuación, les voy a hacer mención.

El Banco Cooperativo Español es una entidad financiera desde 1990 que tenía como vocación prestar los servicios de una central bancaria a sus Cajas Rurales y está formado por Gescooperativo, BCE Formación, Rural Renting, Rural Inmobiliario y Rural Informática.

Por su parte, Seguros RGA es la compañía aseguradora. Está integrada en el ámbito de las entidades de Banca-Seguros y la componen cuatro compañías que permiten ofrecer a los clientes de las Cajas los servicios aseguradores y de pensiones demandadas. Estas entidades son RGA Seguros Generales Rural SA, RGA Rural Vida SA, RGA Rural Pensiones SA y RGA Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado (Cooperativo, s.f.).

Y Rural Servicios Informáticos (RSI) es una empresa centrada en el diseño, desarrollo y gestión de productos y servicios informáticos para todo tipo de Entidades Financieras. En la actualidad más de 60 entidades utilizan dicho servicio (Informáticos, s.f.).

### 1.1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS

Caja Rural Provincial de Soria nació el 26 de septiembre de 1960 como cooperativa de crédito de ámbito provincial. En 1993 modificó su denominación social por la Caja Rural de Soria, Sociedad Cooperativa de Crédito. El objeto social de la Caja es la realización y fomento del crédito agrario y cooperativo, con operaciones activas en los sectores agrícola, forestal y ganadero.

Desde 1990 la Entidad participa en el Banco Cooperativo Español SA y desde sus orígenes ha ido adaptándose y haciéndose fuerte en un entorno cambiante, sabiendo ajustar su estrategia al mercado y situación financiera.

La Caja quiere ser un agente de cambio social y por eso busca estar presente en los sectores clave a través de financiación de empresas públicas y privadas, de sus sociedades participadas, de Fundaciones, ejerciendo de patrocinador y diversas actividades culturales, deportivas y de índole solidaria.

La Caja busca mostrar que se preocupa y atiende a las personas de modo individualizado, contribuyendo además a mejorar su ámbito dentro de un sector tan fuertemente competitivo como es el financiero.

La entidad trabaja en su modelo de banca de cercanía, es una fórmula que ha permitido provisionar y reforzar su solvencia.

Este modelo de las Cajas Rurales o cooperativas de crédito es una alternativa diferente, considerando que trabajar en entornos locales no está reñido con la globalización de los mercados, porque mantener estructuras a nivel local frente a otros modelos centralizados permite ser más ágiles para dar servicio a los socios y clientes.

Además, consideran que la proximidad a las familias, las empresas y autónomos es esencial para combatir la crisis.

Caja Rural de Soria está inscrita en el Registro General de Cooperativas del Ministerio de Trabajo con el número 417 y en el Registro de entidades Cooperativas de Crédito del Banco de España con el número 32 de la sección C, teniendo la consideración de Caja.

Número de identificación fiscal F-42001255.

Pertenece al Fondo de Garantía de Depósitos y al Grupo Caja Rural.

Miembro de la Asociación Española de Cajas Rurales, de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito y de la Unión Regional de Cajas Rurales de Castilla y León.

Denominación y Domicilio Social:

Caja Rural de Soria, Sociedad Cooperativa de Crédito.

Calle Diputación nº1 CP 42002 – Soria

Teléfono 975 21 28 40

[www.cajaruraldesoria.com](http://www.cajaruraldesoria.com)

(EInforma, 2023)

### 1.1.2 VALORES

A continuación, voy a mencionar la misión, la visión y los valores de la Entidad.

#### Misión.

“La vocación inicial de Caja Rural de Soria fue el apoyo financiero integral al sector primario de la provincia de Soria. Esta vocación se ve complementada con el ofrecimiento a toda la sociedad de servicios financieros y parafinancieros de calidad que contribuyan al bienestar general. Además, mediante la actividad desarrollada por sus Fundaciones devuelve a la sociedad parte de los recursos que de la misma obtiene.

Todo ello es posible fomentando la alta cualificación de sus recursos humanos y el acceso a la más desarrollada tecnología (Barca, 2021).

#### Visión.

“Caja Rural de Soria quiere ser la entidad de referencia en su ámbito de origen y, adaptándose a los distintos mercados en los que se encuentra presente, obtener un crecimiento rentable y sostenible mediante la calidad y la eficiencia. Su equipo humano está formado para obtener la excelencia en el desempeño, siendo fundamental el compromiso de la Caja con la conciliación de la vida personal, familiar y la igualdad de géneros.” (Barca, 2021)

#### Valores.

La actividad socialmente responsable, la obtención de la excelencia, el comportamiento ético y la integridad personal y profesional como forma de desarrollar la actividad y, en definitiva, la voluntad de hacernos merecedores de la confianza de nuestros socios y clientes, son los principios que sustentan la actividad de Caja Rural de Soria. Éstos se ven reflejados con mayor concreción en el “Código de Conducta” (Barca, 2021).

## 1.2. SÍNDROME DE BURNOUT

### 1.2.1 DESCRIPCIÓN

El Síndrome de Burnout, también conocido como el síndrome del desgaste profesional, es un trastorno psicológico que se caracteriza por una respuesta prolongada de estrés crónico en el ámbito laboral.

A menudo, afecta a personas que están expuestas a un alto nivel de exigencia emocional y carga de trabajo.

Se desarrollan frecuentemente en personas que experimentan una carga de trabajo excesiva, presión constante, falta de control sobre su trabajo y una falta de apoyo en el entorno laboral.

El término “burnout” proviene del inglés y significa “quemarse” o “consumirse”. El síndrome se desarrolla gradualmente como resultado de la exposición continua a factores laborales estresantes. Se manifiesta mediante una combinación de agotamiento físico, emocional y mental, así como

sentimientos de despersonalización y falta de realización personal en el trabajo (Saborío, 2015).

El Síndrome de Burnout fue descrito por primera vez en la década de 1970 por el psicólogo Herbet Freudenberger. Freudenberger estaba trabajando en una clínica para adictos en Nueva York y notó que algunos de sus compañeros experimentaron un agotamiento físico y emocional extremo debido a las altas demandas y presiones del trabajo. Así pues, acuñó el término “burnout” para describir esta condición, refiriéndose a la sensación de sentirse consumido o agotado por completo. A partir de ahí, el concepto comenzó a ser estudiado y reconocido en diferentes campos y profesiones (Aceves, 2006).

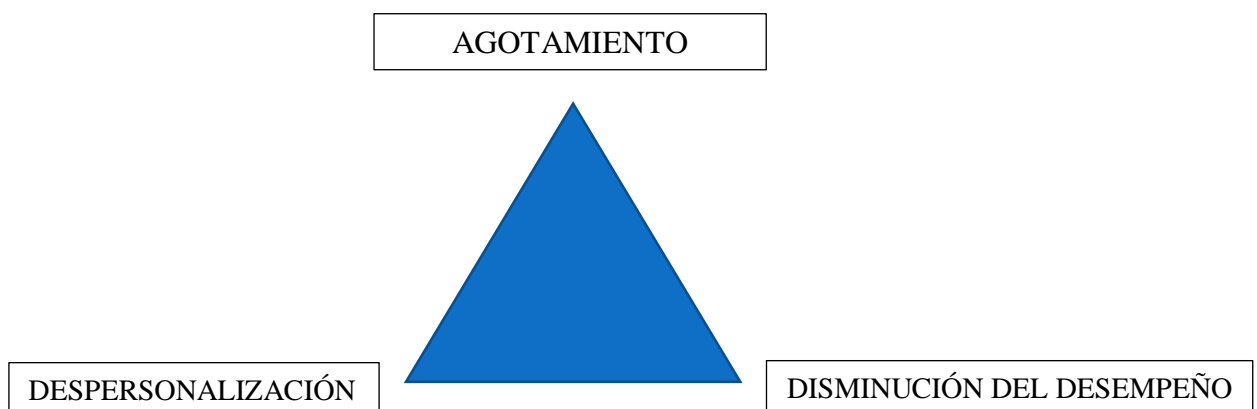
En 1974, publicó el libro “Burnout: The High Cost High Achievement” donde escribió y exploró en detalle este fenómeno.

Sus investigaciones y publicaciones posteriores sentaron las bases para la comprensión y el estudio del síndrome de burnout, y su trabajo ha influido significativamente en el campo de la psicología y la salud ocupacional. Aunque el síndrome de burnout ha sido objeto de investigación y atención durante décadas, es importante destacar la contribución inicial de Herbert Freudenberger en la conceptualización y comprensión de esta condición (Aceves, 2006).

En 1981, Cristina Maslach, una psicóloga social, desarrolló la Escala de Agotamiento Emocional (Maslach Burnout Inventory, MBI) que se convirtió en una herramienta ampliamente utilizada para medir y evaluar los niveles de burnout en los individuos.

Afirma que “el Síndrome de Burnout se compone de tres dimensiones contando con el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal como resultado de la exposición a un estrés laboral crónico” (Maslach, 1981).

**Figura 1:** Componentes principales del Síndrome de Burnout



Fuente: Elaboración propia basado en Apiquian (2007).

A medida que el tema fue ganando reconocimiento, se realizaron otras investigaciones y se descubrió que el burnout no estaba limitado solo a

profesionales de la salud, sino que también afectó al resto de profesiones y sectores laborales, y se ha convertido en un tema importante en el ámbito de la salud ocupacional y el bienestar laboral.

En la actualidad, el síndrome de Burnout se considera un problema de salud ocupacional grave y se incluye en la Clasificación Internacional de Enfermedades de la Organización Mundial de Salud (CIE-11) como un fenómeno relacionado con el estrés laboral crónico (Ferrando, 2022).

### 1.2.2. IMPORTANCIA

La atención y conciencia sobre el síndrome de burnout han llevado a un enfoque mayor en la importancia del bienestar y la salud mental en el lugar del trabajo y se han implementado medidas para prevenir y abordar este problema, como programas de gestión del estrés, equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y promoción de un entorno laboral saludable.

El Burnout actualmente es considerado como el primer problema de la Psicología Laboral y ha llevado a las Empresas y Organizaciones a concienciarse de ello (Merino, 2016).

### 1.2.3. FACTORES DE RIESGO

El Síndrome de Burnout tiene su origen en el entorno laboral y las condiciones de trabajo, así como en la personalidad del individuo y los factores sociodemográficos tanto individuales como del entorno personal. Los factores desencadenantes son:

- Variables organizativas. La estructura de la organización y el modo en el que se presta el servicio. Por ejemplo, falta de coordinación, falta de refuerzo o de recompensa, falta de comunicación.
- Fallo en el puesto. Sobrecarga de tareas.
- Relaciones interpersonales. Con los compañeros como con los clientes.
- Variables individuales. Alto grado de empatía, baja autoestima, tendencia a la sobre implicación emocional (Aceves, 2006).

### 1.2.4. DIFERENCIA ENTRE ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT

El estrés laboral se refiere a la respuesta física y emocional desencadenada por las demandas y presiones excesivas en el entorno de trabajo. Es una reacción natural del organismo ante situaciones percibidas como amenazantes o desafiantes.

Según Martínez (2022) el estrés laboral puede surgir debido a diversos factores, como una carga de trabajo excesiva, plazos ajustados, falta de control sobre las tareas, relaciones laborales conflictivas, falta de apoyo o recursos, y conflictos entre el trabajo y la vida personal.

Cuando el estrés laboral se vuelve crónico o persistente, puede tener un impacto negativo en la salud física y mental de los empleados, así como en su desempeño y bienestar en el trabajo. Puede conducir al agotamiento, enfermedades relacionadas con el estrés, disminución de la motivación y la productividad, y deterioro de las relaciones interpersonales (Martínez, 2022).

Es importante reconocer y abordar el estrés laboral de manera efectiva para promover un entorno de trabajo saludable y prevenir problemas de salud y rendimiento a largo plazo. Esto implica implementar estrategias de gestión del estrés, fomentar un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal, brindar apoyo y recursos a los empleados, y promover una cultura organizacional que valore el bienestar y la salud mental de los trabajadores.

Es importante no confundir el Estrés con el Burnout, por ese motivo voy a reflejar las diferencias entre el Estrés Laboral y el Burnout en la siguiente tabla:

**Tabla 1:** Tabla comparativa Estrés vs Burnout

Estrés	Burnout
Exceso de compromiso en el trabajo	Desconexión del trabajo
Hiperactividad	Disminución de las emociones
Emociones más intensas	Incrementan los síntomas de depresión
Aumentan síntomas de ansiedad	Aumentos de síntomas emocionales
Aumento de síntomas físicos	Incremento de desesperanza y pérdida de perspectiva. Sólo tiene efectos negativos
El estrés puede tener efectos prácticos y adaptativos	Falta de energía, desmotivación, agotamiento extremo

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Martínez (2022).

#### 1.2.5. FASES DEL BURNOUT SEGÚN JERRY EDELWICH Y ARCHIE BRODSKY

Jerry Edelwich y Archie Brodsky son dos psicólogos que han realizado contribuciones importantes en el estudio del síndrome de burnout. Juntos, desarrollaron un modelo conceptual del burnout basado en su experiencia clínica y en investigaciones con profesionales de la salud.

Edelwich y Brodsky se centraron en comprender las experiencias y los desafíos emocionales que enfrentan los profesionales de la ayuda, como médicos, enfermeras, trabajadores sociales y terapeutas, quienes son especialmente propensos al burnout debido a las altas demandas y el estrés inherente a su trabajo.

En su libro "Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions" (1980), Edelwich y Brodsky presentaron su modelo de cuatro etapas del burnout, que describieron la progresión del síndrome a lo largo del tiempo. Estas etapas incluyen: idealismo y entusiasmo, estancamiento, apatía y distanciamiento (Brodsky y Edelwich, 1980).



Su trabajo contribuyó a aumentar la conciencia sobre el burnout y la importancia de abordarlo en el ámbito de las profesiones de ayuda. Sus investigaciones y teorías han influido en el desarrollo de emergencia y estrategias de prevención del burnout, así como en la comprensión de los factores de riesgo y protección asociados con esta condición.

Según Harvard Business Review (2021) las fases son las siguientes:

1ª Fase: IDEALISMO Y ENTUSIASMO. En esta fase, el empleado muestra una sobrevaloración del trabajo y se involucra de manera excesiva. También tiende a sobrevalorar su capacidad profesional y no reconoce sus propios límites. Sin embargo, cuando las expectativas no se cumplen, puede experimentar sentimientos de desilusión

2ª Fase: ESTANCAMIENTO. En esta etapa, el profesional se da cuenta de la irrealidad de sus expectativas iniciales. Como resultado, disminuyendo su nivel de realización de tareas y su idealismo y entusiasmo se ven afectados. El profesional puede expresar la necesidad de realizar cambios a nivel personal y profesional.

3ª Fase: APATÍA. Esta es la fase central del burnout. El profesional comienza a cuestionar su propia eficacia y el valor de su trabajo, lo que lleva a una falta de realización personal. La frustración de las expectativas genera una disminución en la realización de actividades, y el profesional desarrolla apatía y falta de interés. En esta etapa, pueden surgir problemas emocionales, conductuales y físicos. Es común que el profesional adopte respuestas de evitación o escape, como evitar el contacto con compañeros y considerar abandonar el trabajo.

4ª Fase: DISTANCIAMIENTO. En esta etapa, el profesional se siente frustrado en su trabajo y experimenta sentimientos de vacío. Se produce un distanciamiento emocional y una desvalorización de su profesión. El entusiasmo e idealismo profesional son eliminados por el intento de evitar desafíos ya los pacientes, con el fin de preservar la seguridad laboral. El profesional justifica su retirada con compensaciones que intentan justificar la pérdida de satisfacción.

Estas fases representan una progresión gradual del síndrome de burnout y reflejan los cambios emocionales, cognitivos y conductuales que pueden experimentar los profesionales a medida que el agotamiento laboral se desarrolla y se intensifica (Review, 2021).

## **2. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA**

El estudio del síndrome de Burnout en las organizaciones es importante porque se trata de un problema de salud ocupacional que provoca consecuencias negativas en el trabajo como un bajo desempeño, baja productividad, baja calidad del servicio y de atención a los clientes, y consecuencias negativas a nivel personal como sentimientos de infravaloración, despersonalización y agotamiento emocional.

La formación que he recibido a través de la Universidad de Valladolid ha sido en el Campus Duques de Soria, con lo cual he decidido homenajear a la ciudad eligiendo para este estudio sobre el Síndrome de Burnout a la Caja Rural de Soria, la cual cuenta con 36 oficinas físicas en la provincia de Soria, 2 oficinas móviles que recorren las zonas más despobladas de Soria y 24 oficinas fuera de la provincia.

Como en cualquier entidad, sus trabajadores realizan entre sus actividades habituales el trato con los clientes. Esto es un factor que, con frecuencia, suele desencadenar la presencia del síndrome de burnout en los empleados.

Es importante conseguir que en la entidad exista salud ocupacional, esto quiere decir que haya un completo estado de bienestar mental, físico y social con relación al trabajo, no implica solo la ausencia de enfermedades o dolencias y tiene como objetivos la mejora de la calidad de vida laboral, proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores.

### **3. OBJETIVOS**

El propósito científico del estudio consiste en conocer los niveles de burnout en los trabajadores de la Caja Rural de Soria.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Comprender las causas y los factores de riesgo asociados al burnout.
- Conocer la frecuencia de burnout en la muestra.
- Comprobar si existen diferencias en burnout según características sociodemográficas:
  - Según su sexo (hombres o mujeres)
  - Según su nivel adquisitivo (menos de 25.000 euros anuales o más)
  - Según su zona (Soria capital o Soria provincia)
- Comprobar las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores.

### **4. METODOLOGÍA**

#### **4.1 PARTICIPANTES**

Lo adecuado para obtener unos resultados lo más realistas posibles sería realizar la encuesta a todos los trabajadores de Caja Rural de Soria. Opción que fue descartada por motivos ajenos al estudio.

Los participantes fueron 31 empleados de Caja Rural de Soria. De los cuales 19 fueron hombres y 12 fueron mujeres.

#### **4.2 INSTRUMENTOS**

Para lograr el objetivo se crea una encuesta formada por cuatro pilares. Este propósito se va a cumplir accediendo a información que los propios trabajadores van a transmitir.

Como ya se ha mencionado, el método que se va a utilizar es la encuesta, intentando alcanzar el mayor número de trabajadores y poder analizar los resultados obtenidos.

La primera parte se basa en la recopilación de información sociodemográfica, teniendo en cuenta la normativa existente (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales). Consta de los siguientes apartados:

- 1) Edad
- 2) Sexo
- 3) Estado civil
- 4) Formación académica
- 5) Nivel de Ingresos Familiares Anuales
- 6) Número de hijos o personas dependientes a su cargo
- 7) Años de antigüedad en Caja Rural de Soria
- 8) Zona de trabajo

En segundo lugar, se les pide que contesten al cuestionario Maslach y Jackson (1981) Maslach Burnout Inventory. Dicho cuestionario está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en sí y su función es medir el desgaste profesional. Esta prueba, pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. El sujeto debe responder a cada una de las frases expresando la frecuencia con la que tiene el sentimiento mediante una escala Likert con 5 opciones de respuesta, de la siguiente forma:

- Nunca: 1
- Algunas veces al año: 2
- Algunas veces al mes: 3
- Algunas veces a la semana: 4
- Diariamente: 5

Las claves para interpretar este cuestionario son las siguientes:

- Subescala de agotamiento emocional: evalúa la experiencia de sentirse emocionalmente agotado debido a las demandas del trabajo. La puntuación máxima posible es 54.
- Subescala de despersonalización: evalúa el grado en que uno experimenta actitudes de frialdad y distanciamiento hacia los demás. La puntuación máxima posible es 30.
- Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficacia y logro personal en el trabajo. La puntuación máxima posible es 48.

Estas tres subescalas presentan una alta consistencia interna y se considera que el agotamiento emocional es una variable continua con diferentes niveles de intensidad. Puntuaciones altas en las dos primeras subescalas y puntuaciones bajas en la tercera subescala indican la presencia del síndrome de burnout.

La tercera parte corresponde al Análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE de Morán, Landero y González (2010). Las premisas que lo componen, frases que aparecen a continuación, describen formas de pensar, sentir o comportarse, que la gente suele utilizar para enfrentarse a los problemas personales o situaciones difíciles que en la vida causan tensión o estrés. Las formas de enfrentarse a los problemas, como las que aquí se describen, no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Simplemente, ciertas personas utilizan más unas formas que otras. Los trabajadores deben elegir nuevamente en escala tipo Likert, del 0 al 3, siendo 0 nunca y 3 siempre.

El COPE-28 evalúa diferentes estrategias de afrontamiento en diversas subescalas, como el afrontamiento activo, la planificación, el apoyo emocional, el apoyo social, la religión, la reevaluación positiva, la aceptación, la negación, el humor, la autodistracción, la autoinculpación, la desconexión, el desahogo y el uso de sustancias.

#### 4.3 PROCEDIMIENTO

Se llevó a cabo un estudio para comprender la situación actual en términos de niveles de burnout. Esto se logró a través de una encuesta a los trabajadores y su posterior análisis de dichos datos a través del programa estadístico "SPSS".

Analizando lo siguiente:

- La frecuencia de burnout en la muestra. Se reflejó midiendo el nivel de cansancio emocional, de despersonalización y de realización personal.
- Las diferencias en burnout en función de características sociodemográficas:
  - En función de si eran hombres o mujeres
  - En función del nivel adquisitivo
  - En función de la zona de trabajo
- Las estrategias utilizadas por los trabajadores para afrontar el burnout alto. Reflejado en el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

#### 4.4 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Los datos se analizaron a través del programa informático SPSS (Norman Nie, 1968). Limpiando, filtrando y homogeneizando los datos para crear sus medias garantizando la calidad y consistencia de la información.

Las respuestas se categorizaron en función del nivel de burnout, el cual se divide en bajo, medio y alto.

Más adelante, se compararon las medias según los objetivos que se propusieron para esta investigación.

Para presentar los resultados del análisis, se elaboraron tablas que mostraron las diferentes variables y sus medias correspondientes. Estas tablas permitieron visualizar de manera más organizada y clara la información recopilada, facilitando su interpretación y análisis por parte de los investigadores y otros interesados en el estudio.

## **5. RESULTADOS**

### **5.1. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA**

La muestra total utilizada en el estudio estuvo conformada por 31 trabajadores.

Compuesta por una amplia variedad de edades, desde los 22 años hasta los 60. Los trabajadores que más han participado son los de 23 años.

En cuanto al sexo, se produjo una mayor participación de mujeres que de hombres. Un total de 19 mujeres y 12 hombres respondieron a la encuesta.

En relación con el estado civil, un 74,2% de los votos han ido para solteros, frente al 19,4% de casados.

El 64,5% de los trabajadores de Caja Rural de Soria tenían Formación Superior (Grado Superior, Universitaria). El 19,4% tenían Formación Posgrado (Máster). El 12,9% tienen Formación Media Superior (Grado Medio). Y el 3,2% tenían Formación Básica (Educación Secundaria Obligatoria y anteriores).

Respecto al nivel de ingresos familiares anuales, se observa que el porcentaje más elevado fue de 41,9% y corresponde a ingresos superiores a 30.000 euros. Y el siguiente es un 25,8% de trabajadores que oscila entre 25.000 y 30.000 euros. El porcentaje de los trabajadores con menos de 10.000 euros ha sido 6,5%, al igual que los trabajadores de entre 20.000 y 25.000 euros. Y los dos últimos tienen un 3,2% ambos y estos son los empleados de entre 10.000 y 15.000 euros y de entre 15.000 y 20.000 euros.

Todos estos empleados se encontraban trabajando un 29% en sucursales en Soria provincia, un 25,8% en los Servicios Centrales, un 19,4% en la Rioja y otro 19,4% en Soria capital.

### **5.2. FRECUENCIA DE BURNOUT EN LA MUESTRA**

Según los resultados estadísticos obtenidos al medir el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal en los trabajadores se observa lo siguiente:

**Tabla 2:** Frecuencia de burnout en la muestra

		n(%)
<b>Cansancio emocional</b>	<i>Bajo</i>	15(48,4%)
	<i>Medio</i>	9(29%)
	<i>Alto</i>	7(22,6%)
<b>Despersonalización</b>	<i>Bajo</i>	1(3,2%)
	<i>Medio</i>	7(22,6%)
	<i>Alto</i>	23(74,2%)
<b>Realización personal</b>	<i>Bajo</i>	27(87,1%)
	<i>Medio</i>	4(12,9%)

Fuente: *Elaboración propia.*

En cuanto al cansancio emocional, Un total de 15 respuestas correspondieron a la categoría "bajo", que representa el 48,4% de la muestra. Se registraron 9 respuestas correspondieron a la categoría "medio", lo que equivale al 29% de la muestra. Por último, se obtuvieron 7 respuestas correspondieron a la categoría "alto", lo que representa el 22,6% de la muestra.

Respecto a la despersonalización se obtuvo sólo 1 respuesta correspondiente al nivel bajo de despersonalización. Esto representa un porcentaje de la muestra es 3,2%. Un total de 7 respuestas corresponden al nivel medio de despersonalización. Con lo cual, el porcentaje de la muestra es 22,6%. Y, 23 respuestas corresponden al nivel alto de despersonalización. Con lo cual, la mayoría de las respuestas se encuentran aquí y el porcentaje de la muestra es 74,2%.

Se registraron un total de 27 respuestas que corresponden a la categoría "bajo" de realización personal. Esto representa un porcentaje del 87,1% en la muestra evaluada. Y, por otro lado, se obtuvieron 4 respuestas que se clasificaron en la categoría "medio" de realización personal. Esto representa un porcentaje del 12,9% en la muestra.

### 5.3 DIFERENCIAS EN BURNOUT SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

#### Diferencias entre hombres y mujeres:

En el análisis de la muestra, se identificaron diferencias entre hombres y mujeres en los siguientes aspectos:

**Tabla 3:** Diferencia entre hombres y mujeres.

	<b>Sexo</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>
<b>Cansancio emocional</b>	Hombre	12	20,17
	Mujer	19	20,89
<b>Despersonalización</b>	Hombre	12	11,42
	Mujer	19	11,11

<b>Realización personal</b>	Hombre	12	28,75
	Mujer	19	30,11

Fuente: *Elaboración propia.*

En cuanto al cansancio emocional, se determinó que la media es de 20,17, este parámetro se encuentra en el nivel “medio” que abarca los valores entre 19 y 26 puntos. Por otro lado, las mujeres presentaron una media de 20,89, que es muy similar a la de los hombres. También se encuentran en el nivel “medio”.

Respecto a la despersonalización, se determinó que para los hombres la media es de 11,42, este parámetro se encuentra en el nivel “alto” que surge cuando es superior a 10 puntos. Las mujeres también obtuvieron una media de 11,11, se encuentran en el nivel “alto”.

Y, por último, analizando el nivel de realización personal en función del sexo, los hombres obtuvieron una media de 28,75 que se encuentra en el nivel “bajo” ya que este engloba de 0 a 33 puntos. Las mujeres se encuentran con una media de 30,11, sigue perteneciendo al nivel “bajo”.

#### Diferencias en función del nivel adquisitivo:

Al realizar el análisis de los trabajadores en función de su nivel adquisitivo, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 4:** Diferencia en función del nivel adquisitivo

	<b>Ingresos</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>
<b>Cansancio emocional</b>	Menos de 25.000	5	19,80
	Más de 25.000	22	21,32
<b>Despersonalización</b>	Menos de 25.000	5	11,40
	Más de 25.000	22	11,59
<b>Realización personal</b>	Menos de 25.000	5	31,20
	Más de 25.000	22	28,91

Fuente: *Elaboración propia.*

En cuanto al cansancio emocional, aquellos que ganan menos de 25.000 euros anuales aparecieron una media de 19,80 puntos, lo cual indica que se encuentran en el nivel "medio" que abarca valores entre 19 y 26 puntos. Por otro lado, los trabajadores que ganaron más de 25.000 euros anuales mostraron una media de 21,32 puntos, lo que indica una puntuación ligeramente más alta, pero aún dentro del nivel "medio".

En relación con la despersonalización, los trabajadores que ganaron menos de 25.000 euros anuales aparecieron una media de 11,40 puntos, situándose en el nivel "alto" que engloba 10 o más puntos. Por su parte, los trabajadores que ganaron más de 25.000 euros anuales mostraron una media de 11,59 puntos, prácticamente similar a la de los primeros y también en el nivel "alto".



En cuanto a la realización personal, aquellos que ganan menos de 25.000 euros anuales adquirirán un medio de 31,20 puntos, lo que indica que se encuentran en el nivel "bajo" que abarca valores de 0 a 33 puntos. Por otro lado, los trabajadores que ganaron más de 25.000 euros anuales aparecieron una media de 28,91 puntos, también ubicándose en el nivel "bajo".

#### Diferencias según la zona de trabajo (Soria capital y Soria provincia).

Se observaron diferencias en función de la zona de trabajo, específicamente entre Soria capital y Soria provincia. La muestra se dividió en 6 trabajadores en Soria capital y 9 en Soria provincia. A continuación, se detallan los resultados obtenidos:

**Tabla 5:** Diferencias entre Soria provincia y Soria capital.

	<b>Zona</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>
<b>Cansancio emocional</b>	Soria capital	6	20,33
	Soria provincia	9	20,78
<b>Despersonalización</b>	Soria capital	6	10,33
	Soria provincia	9	11,44
<b>Realización personal</b>	Soria capital	6	31,00
	Soria provincia	9	29,78

Fuente: *Elaboración propia.*

En relación con el cansancio emocional, los trabajadores de Soria capital presentaron una media de 20,33 puntos, ubicándose en el nivel "medio" que abarca los valores entre 19 y 26 puntos. Por otro lado, los trabajadores de Soria provincia obtuvieron una media de 20,78 puntos, mostrando una puntuación muy similar y también en el nivel "medio".

En cuanto a la despersonalización, se encontró que los trabajadores de Soria capital tienen una media de 10,33 puntos, situándose en el nivel "alto" que engloba valores a partir de 10 puntos. Por su parte, los trabajadores de Soria provincia mostraron una media de 11,44 puntos, ligeramente por encima de los trabajadores de Soria capital, pero aún en el nivel "alto".

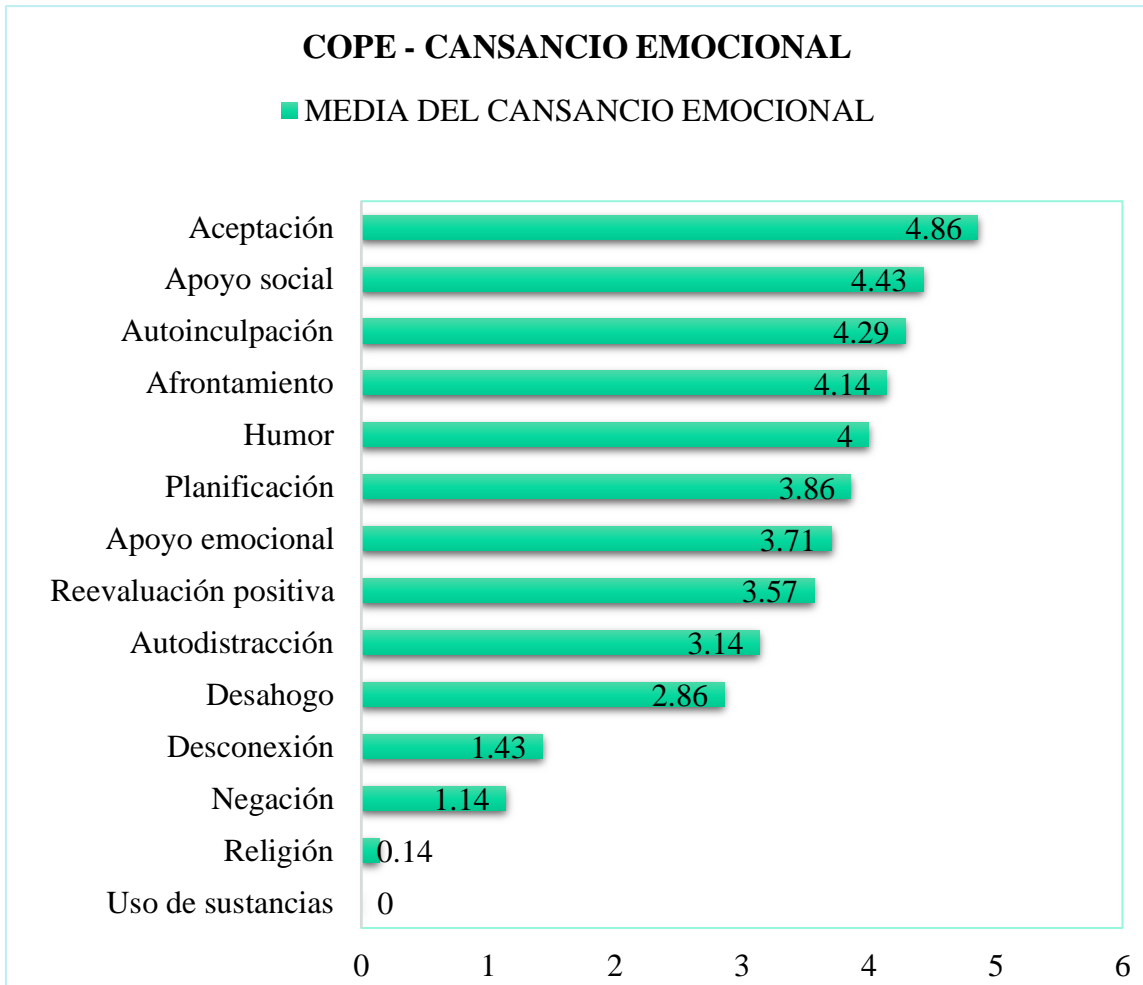
En relación con la realización personal, los trabajadores de Soria capital obtienen una puntuación media de 31 puntos, lo que indica que se encuentran en el nivel "bajo" que abarca valores de 0 a 33 puntos. Y, los trabajadores de Soria provincia presentaron una media de 29,78 puntos, también ubicándose en el nivel "bajo".

#### 5.4 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN BURNOUT ALTO

Al analizar las medias en el Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal con relación a diferentes estrategias de afrontamiento, se obtuvieron los siguientes resultados, que se plasman en la Figura 2, 3 y 4 ordenadas de estrategias más a menos utilizadas.

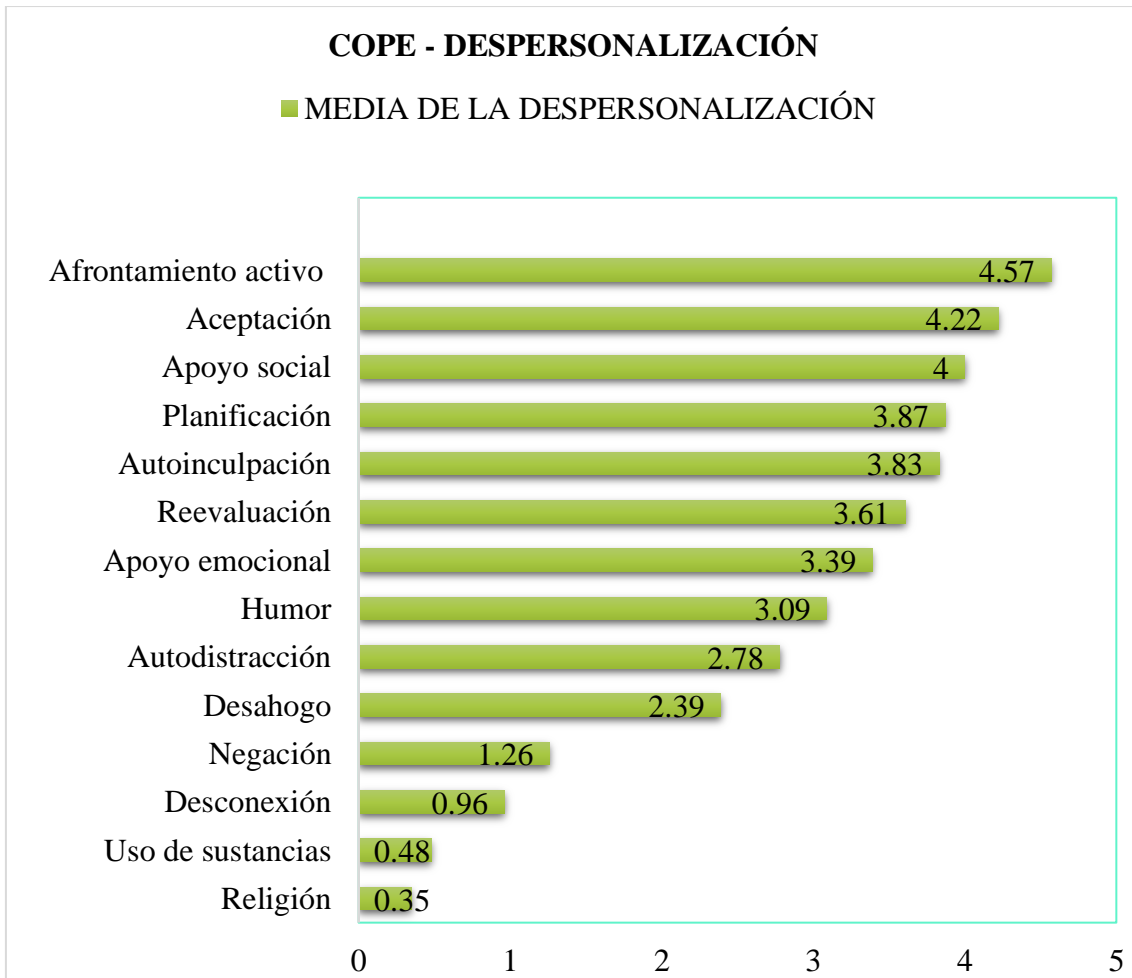


**Figura 2:** COPE – Cansancio emocional.



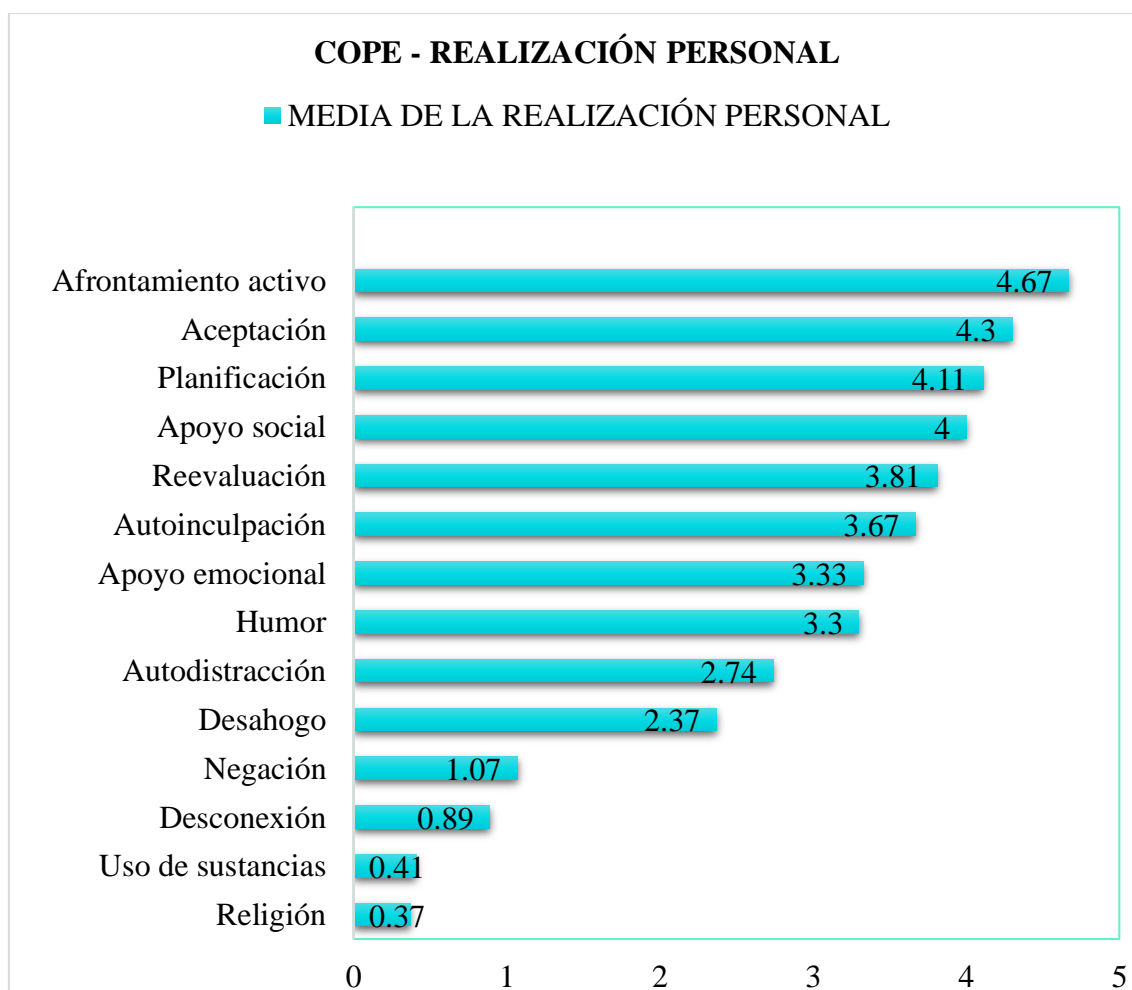
Fuente: *Elaboración propia.*

**Figura 3:** COPE – Despersonalización.



Fuente: *Elaboración propia.*

**Figura 4:** COPE – Realización personal.



Fuente: *Elaboración propia.*

## 6. DISCUSIÓN

En este estudio que se ha realizado, se tenía como objetivo principal conocer los niveles de burnout en la Caja Rural de Soria y como objetivos específicos, los siguientes:

- Comprender las causas y los factores de riesgo asociados al burnout.
- Conocer la frecuencia de burnout en la muestra.
- Comprobar si existen diferencias en burnout según características sociodemográficas:
  - Según su sexo (hombres o mujeres)
  - Según su nivel adquisitivo (menos de 25.000 euros anuales o más)
  - Según su zona (Soria capital o Soria provincia)
- Proponer estrategias de afrontamiento en burnout alto.

Para cumplir con estos objetivos se escogió una metodología para la obtención de los datos. Esta metodología se basaba en dos encuestas, el

Cuestionario Maslach Burnout Inventory de Maslach (1981) y el análisis psicométrico Brief COPE de Carver (1997).

En relación con el cansancio emocional, se ha observado que la mayoría de los participantes presentan niveles bajos o medios de agotamiento emocional. Esto sugiere que, las personas evaluadas están lidiando de manera efectiva con las demandas emocionales del trabajo y tienen una reserva emocional adecuada para enfrentar los desafíos laborales (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Existe una proporción significativa de individuos en la muestra evaluada que experimentan una actitud de indiferencia o falta de conexión emocional hacia sus compañeros de trabajo o clientes, ya que el mayor porcentaje corresponde a la categoría "alto" en la despersonalización (Maslach, 1981).

El alto porcentaje en la categoría "alto" de despersonalización puede ser preocupante, ya que indica que existe una prevalencia significativa de este aspecto del síndrome de burnout en el grupo evaluado. La despersonalización puede afectar negativamente las relaciones interpersonales, la calidad del servicio brindado y la satisfacción laboral en general (Gil-Monte y Peiró, 2019).

También indican que la gran mayoría de los individuos evaluados en la muestra tienen un nivel bajo de realización personal en relación con su trabajo. Un porcentaje tan alto en la categoría "bajo" puede ser preocupante, ya que sugiere que una gran proporción de los individuos evaluados no están experimentando un sentido de logro o satisfacción en su trabajo, lo cual puede contribuir al síndrome de burnout y afectar su bienestar general (Apiquian, 2007).

El Síndrome de Burnout aparece entonces cuando las estrategias de afrontamiento están más centradas en la emoción y la evitación (Gil Monte y Peiró, 1997).

Nowack (1986) en su estudio, encontró que los empleados con puntuaciones más altas en PR eran los menos vulnerables a manifestar el síndrome de burnout.

Los resultados muestran que no existe diferencia entre hombres y mujeres a nivel de cansancio emocional, que ambos experimentan un nivel significativo de despersonalización en el entorno laboral y que sufren un nivel de realización personal bajo, lo cual sugiere que experimentan una falta de satisfacción en su trabajo. Dicho nivel puede influir en el bienestar y la motivación de los individuos en su entorno laboral (Ferrando, 2022).

Por un lado, se identificó que 5 trabajadores ganan menos de 25.000 euros anuales, mientras que 22 trabajadores ganan más de esa cantidad. Se observa que ambos experimentan niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Y aunque los valores pueden variar ligeramente, ambos grupos se encuentran en los mismos niveles en relación con estos aspectos del síndrome de burnout.

Al igual que no se encuentran diferencias en cuanto a la zona de trabajo, el único dato a destacar que se aprecia una ligera diferencia en el nivel de despersonalización, siendo más elevado en los trabajadores de Soria provincia.

El trabajador para superar o resistir las demandas de la situación que le genera estrés, recurre a las estrategias de afrontamiento, logrando una respuesta eficaz para restablecer el equilibrio de la situación. Salanova y Llorens (2008) consideran que una respuesta eficaz frente a las demandas contextuales está relacionada de manera directa con la autoeficacia, entendida como aquella sensación interna que la persona experimenta en lo que siente y piensa que es competente y cree en sus propias capacidades, lo que le posibilita el logro de objetivos (Bandura, 1997).

En cuanto a las estrategias de afrontamiento en burnout alto a las que recurrieron los trabajadores, se destacó que los puntajes más altos para afrontar el cansancio emocional fueron la aceptación, el apoyo social, la autoinculpación y el afrontamiento activo; para la despersonalización el humor y la autodistracción; y para la realización personal volvieron a aparecer el afrontamiento activo y la planificación, lo que sugiere que los participantes tienden a utilizar estas estrategias de manera efectiva para mantener un sentido de realización personal. Por otro lado, el uso de la religión, la negación y la desconexión presentan medios más bajos, indicando que son estrategias menos utilizadas o efectivas (Ferrando E., Maribel S. y Daniel A, 2022).

Al llevar a cabo esta investigación se pudieron identificar las limitaciones desde el establecimiento de los objetivos, al acotar los alcances; y en la estrategia metodológica, al definir los tipos de estudio y de análisis que se aplicó a los datos obtenidos. Luego de realizar el estudio, se pueden identificar otro tipo de limitaciones relacionadas a los retos enfrentados en el desarrollo de la investigación. A continuación, se describen algunos ejemplos:

#### 1. Limitaciones metodológicas:

- El tamaño de la muestra. Fue una muestra reducida, lo que provocó encontrar relaciones poco significativas en los datos.

#### 2. Limitaciones del investigador:

- Acceso a los datos.

El estudio requería acceso a información de los trabajadores de la entidad, la investigadora no tuvo acceso a un número elevado de trabajadores por circunstancias de geolocalización, esto limita la cantidad de datos a analizar.

Con lo cual, dichas limitaciones no pudieron ser resueltas con la metodología abordada en la investigación.

Estos resultados resaltan la importancia de abordar la realización personal en el entorno laboral, promoviendo un ambiente que fomente el crecimiento y desarrollo personal, la valoración de los logros y la satisfacción laboral. Implementar programas de bienestar, capacitación en habilidades de comunicación y empatía, de reconocimiento, oportunidades de crecimiento y

desarrollo profesional, así como brindar un apoyo emocional adecuado y fomento de una cultura organizacional que valore las relaciones humanas y el cuidado del personal pueden contribuir a mejorar el nivel de realización personal y prevenir el agotamiento laboral.

## 7. Referencias

Aceves, G. M. (2006). *Síndrome de Burnout. Archivos de Neurociencias*. Obtenido de Síndrome de Burnout. Archivos de Neurociencias: [https://www.researchgate.net/profile/Felipe-Farias-Serratos/publication/236332518\\_Burnout\\_Syndrome/links/02e7e517a8d1f31e73000000/Burnout-Syndrome.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Felipe-Farias-Serratos/publication/236332518_Burnout_Syndrome/links/02e7e517a8d1f31e73000000/Burnout-Syndrome.pdf)

Apiquian. (2007). El Síndrome de Burnout en las empresas. *Tercer Congreso de Escuelas de Psicología*. Mérida, Yucatán: Universidades Red Anáhuac.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of Control*. New York: Freeman.

Barca, D. (2021). *MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA*. Obtenido de MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: <https://www.cajaruraldesoria.com/sites/default/files/MEMORIAS-RSC/memoria-2020.pdf>

Brodsky, A. y Edelwich J. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*.

Cooperativo, B. (s.f.). *La esencia de la cooperación*. Obtenido de La esencia de la cooperación: [www.bancocooperativo.es/es/particulares/sobre-entidad](http://www.bancocooperativo.es/es/particulares/sobre-entidad)

Einforma. (2023). *Datos generales de Caja Rural de Soria Sociedad Cooperativa de Crédito*. Obtenido de <https://www.einforma.com/informacion-empresa/caja-rural-soria-sociedad-cooperativa-credito#ancla-borme>

Ferrando E., Maribel S. y Daniel A. (2022). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021*. Obtenido de Síndrome de Burnout y compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz-Tacna, 202: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93878>

Gil-Monte y Peiró (26 de junio de 2019). Entrevista a Pedro Gil-Monte, Catedrático en Psicología experto en el síndrome de desgaste profesional. . (C.-I. O. Valenciana, Entrevistador)

Gil-Monte y Peiró J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo*. Síntesis.

*Grupo Caja Rural*. (s.f.). Obtenido de La fortaleza de un grupo cercano y transparente: <https://www.grupocajarural.es/>

Harvard Business Review (2021). *Cómo superar el burnout: Reconoce los síntomas. Haz cambios saludables. Reconecta con tu trabajo*.

Informáticos, R. S. (s.f.). *Somos lo que creamos*. Obtenido de Somos lo que creamos: <https://www.ruralserviciosinformaticos.com/>

Martínez. (2022). *Cuál es la diferencia entre burnout y estrés, así puedes identificarlo*. Obtenido de Cuál es la diferencia entre burnout y estrés, así puedes identificarlo: <https://www.debate.com.mx/salud/Cual-es-la-diferencia-entre-burnout-y-estres-asi-puedes-identificarlo-20220718-0137.html>

Maslach, C. (1981). *The cost of caring*.

Maslach y Jackson (1981). Cuestionario Maslach Burnout Inventory. <https://multimedia.elsevier.es/PublicationsMultimediaV1/item/multimedia/S1138359320300630:mmc1.pdf?idApp=UINPBA00004N>

Merino, O. (2016). *FREMAP La Salud de tu Empresa*. Obtenido de FREMAP La Salud de tu Empresa: [https://prevencion.fremap.es/Doc%20CONSULTAS%20TECNICAS/Psicopsicologia/CTF 15 1012.pdf](https://prevencion.fremap.es/Doc%20CONSULTAS%20TECNICAS/Psicopsicologia/CTF%2015%201012.pdf)

Morán, C., Landero, R., y González, M. (2010). Cope-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief Cope. *Universitas Psychologica*, 9(2), 543-552.

Norman Nie, H. H. (1968). SPSS. ESTADOS UNIDOS.

Nowack, K.M. (1986). Type A, hardiness and psychological distress. *Journal of Behavioral Med*, 9 (6), 537-48.

Review, H. B. (Junio 2021). *Cómo superar el Burnout. Reconoce los síntomas. Haz cambios viables. Reconecta con el trabajo*. Reverte-Management.

Rural, G. C. (s.f.). *La fortaleza de un grupo cercano y transparente*. Obtenido de La fortaleza de un grupo cercano y transparente: <http://www.grupocajarural.es>

Saborío M.L. y Hidalgo M.L.F. (2015). *Síndrome de Burnout*. *Medicina Legal de Costa Rica* (págs. 119-124).