

UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA

Facultad de Psicología y Relaciones Humanas

Trabajo Integrador Final

“Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en acompañantes terapéuticos y externos del AMBA durante el período octubre 2024 - febrero 2025”

Autora: Melian Aldana Yamila

Título a obtener: Licenciatura en Psicología

Tutora: Lic. Valeria Chapuis

Co-tutora: Lic. Paula Gerardi

Legajo: B00016454-P1

Mail: aldana.melian96@gmail.com

Sede: Berazategui

ABRIL 2025

Índice

Resumen 3

Abstract 4

Introducción 5

Metodología 11

Diseño de la Investigación 11

Población y Muestra 11

Técnicas de Recolección de Datos 11

Cuestionario Sociodemográfico confeccionado ad hoc 11

Inventario de Burnout de Maslach [MBI] 12

Cuestionario de Desempeño Laboral Individual 12

Procedimiento 13

Análisis de Datos 13

Resultados 13

Discusión y Conclusiones 21

Referencias Bibliográficas 28

Anexos 32

Anexo I. Cuestionario Sociodemográfico Ad-Hoc 32

Anexo II. Inventario de Burnout de Maslach [MBI] 35

Anexo III. Cuestionario de Desempeño Laboral Individual 37

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo analizar las relaciones entre las dimensiones del Síndrome de Burnout [SBO] y con las del desempeño laboral en los acompañantes terapéuticos y externos del AMBA durante el período octubre 2024 - febrero 2025. Se utilizó un diseño cuantitativo, no experimental, correlacional-transversal. Se tomó una muestra no probabilística de 112 participantes con rango de edad entre 22-58 años, de los cuales, 50 eran acompañantes terapéuticos y 62 eran acompañantes externos. Se les administró un cuestionario sociodemográfico, el Inventario de Burnout de Maslach [MBI] (adaptación: Neira, 2004) y el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (adaptación: Geraldo Campos, 2022). Los resultados indicaron que, la mayoría de los participantes presentaba un nivel medio de SBO y nivel un medio de desempeño laboral. También se encontraron diferencias en las dimensiones del síndrome de burnout y el desempeño laboral por sexo, antigüedad laboral, rol del acompañante, cantidad de acompañamientos, conformidad con el salario y si tenían hijos/as o no. En cuanto a la relación entre las variables, se observaron correlaciones positivas del agotamiento emocional y la despersonalización con el desempeño laboral contraproducente, y negativas con el desempeño en la tarea. Desempeño contextual solo correlacionó negativamente con agotamiento emocional. En cambio, la realización personal mostró relaciones positivas con el buen desempeño laboral y negativas con desempeño laboral contraproducente. Por último, se encontró que la edad resulta un buen factor protector ante la posibilidad de desarrollar Síndrome de Burnout. Para concluir, estos hallazgos podrían guiar políticas organizacionales donde se busque mejorar la calidad vida laboral de los acompañantes terapéuticos y externos y el desempeño adecuado de sus funciones.

Palabras clave: acompañantes terapéuticos – acompañantes externos – burnout – desempeño laboral.

Abstract

The objective of this research was to analyze the relationships between the dimensions of Burnout Syndrome [BOS] and those of work performance in therapeutic and external caregivers of the AMBA during the period October 2024 - February 2025. A quantitative, non-experimental, correlational-cross-sectional design was used. A non-probabilistic sample of 112 participants with an age range of 22-58 years was taken, of which 50 were therapeutic companions and 62 were external companions. A sociodemographic questionnaire, the Maslach Burnout Inventory [MBI] (adaptation: Neira, 2004) and the Individual Job Performance Questionnaire (adaptation: Geraldo Campos, 2022) were administered. The results indicated that most of the participants presented a medium level of SBO and a medium level of job performance. Differences were also found in the dimensions of burnout syndrome and work performance by sex, length of service, role of the accompanying person, number of accompaniments, conformity with salary and whether or not they had children. Regarding the relationship between the variables, positive correlations of emotional exhaustion and depersonalization with counterproductive work performance and negative correlations with task performance were observed. Contextual performance only correlated negatively with emotional exhaustion. In contrast, personal accomplishment showed positive relationships with good job performance and negative relationships with counterproductive job performance. Finally, age was found to be a good protective factor against the possibility of developing Burnout Syndrome. These findings could guide organizational policies that seek to improve the quality of work life of therapeutic and external caregivers and the adequate performance of their functions.

Key words: therapeutic companions - external companions - burnout - work performance.

Introducción

El estrés se presenta ante la respuesta a una amenaza o estímulo, generando así un estado de preocupación o tensión mental (OMS, 2023). En el ámbito laboral, resulta de la inestabilidad entre la demanda, la presión y el conocimiento del individuo, llegando a afectar de forma negativa la salud física y mental del mismo. Esto provoca angustia, irritabilidad, dificultades para relajarse o concentrarse, cansancio y problemas físicos graves, lo que también afecta el desempeño laboral (Leka et al., 2004).

El exceso de estrés laboral puede derivar en el Síndrome de Burnout [en adelante SBO], siendo este una respuesta a estresores laborales crónicos que conducen al agotamiento emocional. Esto genera una sensación de sobrecarga y una percepción de escasez de recursos emocionales para afrontar las exigencias del trabajo. Además, se manifiesta a través de la despersonalización, caracterizada por insensibilidad, actitudes negativas o indiferencia hacia el trabajo y las personas con quienes se interactúa en ese contexto. Por último, la falta de realización personal provoca una disminución en la productividad y el desarrollo laboral, lo que puede llevar a sentimientos de incompetencia (Maslach, 2009).

Este síndrome ha sido reconocido por la Organización Mundial de la Salud en el año 2000, como un factor de riesgo laboral, debido a su impacto en la calidad de vida y en la salud física y mental del individuo, poniendo en riesgo la vida del mismo. Entre los factores que pueden contribuir a su desarrollo se encuentran la sobrecarga laboral, presión por resultados, la falta de autonomía, escasa participación en la gestión, ausencia de respaldo por parte de la supervisión y la falta de reconocimiento. También influyen factores personales como la estabilidad emocional y la capacidad de afrontamiento, al igual que las condiciones laborales deficientes, bajos salarios, exceso

de trabajo y acoso laboral. Así mismo, el SBO también es llamado síndrome de desgaste profesional, sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo (Departamento de Medicina Preventiva y Laboral, 2023).

En este sentido, el desempeño laboral hace alusión a las acciones y comportamientos que se observan en los empleados que colaboran con los objetivos de las organizaciones. Es por ello, que tanto el valor como la percepción de la recompensa dependerá del esfuerzo individual que el sujeto esté dispuesto a realizar. A su vez, dicho esfuerzo estará determinado por las habilidades y capacidades de la persona (Chiavenato, 2000). Koopmans (2015) establece que el desempeño laboral es una agrupación de acciones y comportamientos examinados en los trabajadores, los cuales intervienen en los objetivos de la empresa.

Según Ticahuanca Sandoval y Mamani Palacios (2021), el desempeño laboral contempla el desempeño de la tarea, entendido como el cumplimiento de las funciones y responsabilidades que el individuo tiene respecto a los objetivos de la organización; el desempeño contextual, referido a los comportamiento y actitudes del trabajador que influyen positivamente en el clima organizacional y generan un óptimo funcionamiento de la labor; y el comportamiento contraproducente, que hace alusión a la acciones que tienen los trabajadores y cómo estas afectan negativamente el rendimiento, el clima organizacional y los objetivos de la organización.

Algunos estudios han evidenciado una correlación negativa entre el estrés y el desempeño laboral (Ccoscco De La Cruz, 2020; Delgado et al., 2020). Específicamente, el agotamiento emocional y la despersonalización afectan negativamente el desempeño laboral, mientras que, la realización personal impacta positivamente en este. Por ejemplo, Mojonero y Rosas (2022) realizaron un trabajo con personal de enfermería de Perú y encontraron que un 48.4% de los participantes presentaban un nivel medio de

Burnout, mientras que un 50% evidenciaba un desempeño laboral regular. Sus hallazgos también permitieron concluir que a mayor presencia del SBO, menor será el desempeño laboral del personal. Estos datos se confirman en otras investigaciones posteriores realizadas en el país (Ancco Choquecondo et al., 2023).

En la misma línea, Lauracio y Lauracio (2020) también evaluaron el burnout y el desempeño laboral de trabajadores peruanos, indicando que el SBO se presenta en niveles medios, asociado a las altas exigencias y responsabilidades de la labor. Además, en el caso de la despersonalización, los valores oscilan entre niveles medios y altos, lo que genera actitudes moderadas de frialdad y distanciamiento hacia los usuarios. Sin embargo, el agotamiento emocional muestra niveles bajos, una subescala que suele ser clave para el diagnóstico de Burnout. En cuanto al desempeño laboral, este se manifiesta como alto debido a la eficiencia en áreas como calidad y técnicas de atención; no obstante, se identifican debilidades en aspectos relacionados con la capacitación y la actualización profesional.

En el ámbito académico, la investigación de Estrada Araoz y Gallegos Ramos (2020) realizada en docentes peruanos evidenció un elevado agotamiento emocional, lo que genera bajos niveles de eficiencia profesional. Además, se corroboró que las mujeres presentan un mayor SBO que los hombres, lo cual podría deberse a las características de los roles que asumen tanto en la institución como en sus hogares y, además, tienden a exteriorizar más sus emociones. En relación con la edad, el estudio demuestra que los docentes menores de 40 años presentan niveles más altos de burnout en comparación con aquellos de mayor edad. Asimismo, respecto a la jornada laboral, se encontró que los docentes que trabajan por la mañana tienen un mayor nivel de SBO que aquellos que trabajan en el turno de la tarde. Finalmente, se observó que los

docentes con menor antigüedad laboral presentan mayores niveles de burnout en comparación con aquellos con más años de experiencia.

En el ámbito hospitalario, Márquez Jiménez (2020) concluyó que, aunque la productividad sea buena en cuanto a conocimientos técnicos, la sobrecarga laboral y la mala coordinación de horarios puede aumentar el agotamiento emocional de los profesionales de la salud, mientras que, la fatiga que deriva de la interacción constante con los pacientes suele provocar un descenso en la preocupación por estos. En cuanto a la realización personal, aunque muchos profesionales perciben que lograron cosas útiles en su profesión, también reportan dificultades para gestionar sus problemas personales o generar un ambiente confortable para los pacientes. En este contexto, el desempeño laboral se ve afectado por factores como: poco interés por adquirir nuevos conocimientos, baja colaboración con los compañeros, escasa preocupación por realizar su trabajo de forma adecuada y falta de compromiso con la institución. Al respecto, Condezo Mendoza (2021) agrega que la probabilidad de desarrollar Burnout en esta población se incrementa cuando el desempeño laboral es producto de la presión y la exigencia, siendo el agotamiento emocional una de las dimensiones que más impacta negativamente en el desempeño.

Particularmente en Argentina, el estudio de Pecci et al. (2021) realizado con residentes médicos, resalta que el SBO se manifiesta con niveles elevados de cansancio emocional y despersonalización en el 53% de los participantes y bajos niveles de realización personal en el 26.5%. Así mismo, a partir del tercer año de residencia en adelante, la resistencia al burnout presenta más prevalencia. Los residentes más jóvenes y con menos descanso nocturno son los más afectados.

Ahora bien, cabe preguntarse qué sucede con otros profesionales de la salud mental, como los acompañantes terapéuticos y externos. El acompañante brinda

atención personalizada proporcionando estrategias y herramientas, su rol se basa en brindar apoyo a personas que presentan alguna dificultad, tanto física como mental. En la mayoría de los casos trabajan en equipo interdisciplinarios, puesto que se requiere el abordaje y mirada de diversos profesionales, aunque también pueden trabajar de manera particular (Dragotto y Frank, 2012).

Las tareas de estos profesionales están delimitadas, según la resolución 1014/14 la función del acompañante terapéutico es potenciar y facilitar la rehabilitación, como así también prevenir, identificar y anticipar recaídas y situaciones de riesgo (Dirección General de Cultura y Educación, 2014). Así mismo se centra en el apoyo emocional y clínico, desempeñando su tarea en el domicilio del sujeto, centros de día, hostales, instituciones de salud mental, colonia de vacaciones u otras instituciones que no sean escolares (Kuras de Mauer y Resnizky, 2003) . Por su parte, según la resolución 782/2013 el accionar del acompañante externo se lleva a cabo en las instituciones educativas, ocupándose del apoyo y/o asistencia personal del alumno e inclusión social del mismo, buscando lograr la autonomía (Dirección General de Cultura y Educación, 2013).

Un trabajo de investigación argentino con acompañantes terapéuticos de Córdoba, llegó a la conclusión de que el 17% de los participantes tenía presencia de SBO, siguiendo el criterio de evaluación de Neira (2004). Los autores resaltaron que hay muy poca investigación en Argentina sobre la prevalencia del SBO y mucho menos cuando se trata de acompañantes terapéuticos (Bracco y Reyna, 2011).

Tomando lo dicho por estos autores y, dada la escasa información sobre el impacto del Burnout en el desempeño laboral de los acompañantes terapéuticos y externos, esta investigación busca analizar la relación entre estas variables, contribuyendo con datos empíricos desde una perspectiva psicológica y social. Los

hallazgos podrían fundamentar intervenciones en los ámbitos clínico, educacional y comunitario, así como el diseño de políticas públicas que mejoren la calidad de vida de estos profesionales y optimicen su desempeño en el trabajo.

En relación a lo mencionado anteriormente, la pregunta de investigación que guía el presente estudio fue ¿Cómo es la relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral en acompañantes terapéuticos y externos en el AMBA durante el periodo octubre 2024 - febrero 2025?

El objetivo general de esta investigación es analizar las relaciones entre el síndrome de burnout y sus dimensiones con el desempeño laboral y sus dimensiones en los acompañantes terapéuticos y externos del AMBA durante el período octubre 2024 - febrero 2025. Este propósito contempla tres objetivos específicos: (a) identificar la prevalencia del síndrome de burnout y el nivel de desempeño laboral de los acompañantes terapéuticos y externos del AMBA durante el periodo octubre 2024 - febrero 2025; (b) determinar si existen diferencias significativas en el burnout o el desempeño laboral según sexo, tipo de trabajo, antigüedad laboral, jornada de trabajo y salario; (c) asociar el síndrome de burnout y sus dimensiones con el desempeño laboral y sus dimensiones; (d) asociar las dimensiones del síndrome de burnout y el desempeño laboral con la edad de los participantes.

En consecuencia, se plantearon las siguientes hipótesis: (H1) a mayor jornada de trabajo y número de casos, mayor resulta el agotamiento emocional; (H2) cuanto menor sea el salario, menor será el desempeño de la tarea, (H3) las personas con mayores niveles de Síndrome de Burnout tendrán un menor desempeño laboral, (H4) a mayor edad, menor resulta el agotamiento emocional.

Metodología

Diseño de la Investigación

Este estudio se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, ya que se observaron los fenómenos en condición natural y su corte es transversal porque se estudió una determinada población en un único momento mediante un instrumento cuantificable. El alcance es correlacional debido a que se indagó la relación o grado de asociación entre dos variables y sus dimensiones (Hernández Sampieri et al., 2014).

Población y Muestra

El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, ya que la selección se orientó por las características de investigación, y se seleccionaron los participantes de acuerdo a determinados criterios de inclusión y exclusión (Hernández Sampieri et al., 2014). La muestra estuvo compuesta por 112 participantes voluntarios que trabajaban como acompañantes terapéuticos y externos en el AMBA. Se excluyen aquellos casos en los que los cuestionarios estaban incompletos o el profesional no ejercía como acompañante terapéutico al momento de la administración por encontrarse bajo algún tipo de licencia profesional.

Técnicas de Recolección de Datos

Cuestionario Sociodemográfico confeccionado ad hoc.

Este cuestionario se diseñó para recabar información del participante acerca de: si trabaja actualmente como acompañante, si es acompañante terapéutico o externo, sexo, estado civil, hijos, dónde vive, dónde trabaja como acompañante, antigüedad,

trabaja mediante centro o particular, cuántos acompañamientos realiza, jornada de trabajo, tipo de acompañamiento y sí el salario cubre sus necesidades y gastos.

Inventario de Burnout de Maslach [MBI] (Maslach y Jackson, 1981; adaptación argentina: Neira, 2004)

En esta versión, se modificó la palabra "pacientes" por "personas", para ser administrado en trabajadores. Evalúa el estrés crónico en el ámbito laboral y se encuentra conformado por 22 ítems, teniendo una metodología de respuesta de tipo Likert que va desde 1 (nunca) a 5 (Diariamente). Esta escala se divide en las dimensiones de Agotamiento Emocional (ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), Despersonalización (ítems 5, 10, 11, 15, 22) y Realización personal de trabajo (ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Los puntos de corte de la misma se dividen en tres categorías las cuales son "alto" superando el percentil 75, "medio" entre el percentil 75 al 25 y "bajo" por debajo del percentil 25. En la validación mencionada, se evaluó la consistencia interna mediante el coeficiente de confiabilidad compuesta, el cual arrojó un valor superior a 0.70.

Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (Koopmans et al. 2014; adaptación: Geraldo Campos, 2022)

Este cuestionario se encuentra constituido por 14 ítems con modalidad de respuesta tipo Likert, comprendiendo desde 1(nunca) hasta 5 (siempre), esta escala se divide en tres dimensiones. La primera se encuentra relacionada al desempeño de la tarea (ítems 1,2,3,4), la segunda se asocia al desempeño contextual (ítems 5,6,7,8,9,10) y la tercera hace mención al desempeño laboral contraproducente (ítems 11,12,13,14).

Los baremos del desempeño laboral se organizan en un puntaje bajo (14 - 32), medio (33 -51) y alto (52 - 70). En relación a los baremos de las dimensiones de

desempeño de la tarea y desempeño laboral contraproducente los puntajes se configuran en bajo (4 – 9), medio (10 - 15) y alto (16 - 20). En el caso de la dimensión de desempeño contextual los puntajes se disponen en bajo (6 - 14), medio (15- 22) y alto (23- 30). En la adaptación de esta escala se obtuvo un Alfa de Cronbach mayor a 0.80.

Procedimiento

La recolección de datos se llevó a cabo en el AMBA, de manera virtual a través de un formulario de Google. Luego se realizó el consentimiento informado, en el cual se explican los fines de esta investigación y los criterios de exclusión de la misma. Finalmente se comenzaron a responder los cuestionarios durante el período octubre 2024 - febrero 2025, los cuales son: sociodemográfico, Inventario de Síndrome de Burnout y el Cuestionario de Desempeño Laboral. Dichos instrumentos están ordenados para que el participante no se fatigue al realizarlo.

Análisis de Datos

Se utilizó el software IBM-SPSS versión 26 para el análisis de datos. La prueba de normalidad de Shapiro Wilk indicó que la mayoría de las variables presentan una distribución asimétrica (Sig. <0.05), a excepción de desempeño contextual y desempeño laboral, que se distribuyeron de forma simétrica (Sig.>0.05). Por esta razón, para el análisis de diferencias entre grupos se utilizaron estadísticos paramétricos en algunos casos y no paramétricos en otros. Por último, para el análisis de correlaciones se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Resultados

En la Tabla I se describen las características sociodemográficas de los participantes empleando frecuencias y porcentajes. Todos los participantes trabajaban

como acompañantes terapéuticos y externos al momento de la administración y tenían edades comprendidas entre 22 y 58 años (*M*= 35.11; *DT*= 9.36).

Tabla I.

Caracterización de la muestra.

	Categoría	*Frecuencia*	*Porcentaje*
Acompañante	Terapéutico	50	44.6 %
	Externo	62	55.4 %
Sexo	Femenino	95	84.8 %
	Masculino	17	15.2 %
Estado civil	Soltero/a	59	52.7 %
	Casado/a	19	17.0 %
	Separado/a o divorciado/a	8	7.1 %
	Viudo/a	2	1.8 %
	Concubinato	24	21.4 %
Hijos/as	Si	52	46.4 %
	No	60	53.6 %
Zona de residencia	CABA	16	14.3 %
	Gran Buenos Aires	96	85.7 %
Zona de trabajo	CABA	22	19.6 %
	Gran Buenos Aires	88	78.6 %
	Ambas	2	1.8 %
Antigüedad	Menos de 1 año	12	10.7 %
	1 año	17	15.2 %
	2 años	25	22.3 %
	Más de 2 años	58	51.8 %
Lugar de trabajo	Centro	92	82.1 %
	Particular	20	17.9 %
Cantidad de acompañamientos	1	53	47.3 %
	2	44	39.3 %
	Más de 2	15	13.4 %
Tiempo de acompañamiento	Parcial	48	42.9 %
	Total	46	41.1 %
	Parcial y total	18	16.1 %
Jornada de trabajo	Un solo turno	53	47.3 %
	Más de un turno	59	52.7 %
Tipo de acompañamiento	Escolar	92	82.1 %
	Domiciliario	11	9.8 %
	Clínico	7	6.3 %
	Institucional	2	1.8 %
Conformidad con el salario	Si	7	6.3 %
	No	105	93.8 %

Nota. N total=112.

En la Tabla II se presenta la descripción de las variables de estudio y sus dimensiones utilizando frecuencias absolutas y porcentuales para cada categoría: alto, medio y bajo. Se observa que la mayoría de los participantes presenta niveles medios de agotamiento emocional (57.1%), despersonalización (75%) y realización personal (57.1%). Los niveles del síndrome de burnout también son medios para la mayoría de los participantes (58%). En cuanto al desempeño laboral, el mayor porcentaje presenta un nivel medio (73.2%) en la escala total, en desempeño de la tarea la mayoría tiene un nivel alto (63.4%), en desempeño contextual los niveles son de igual manera medios y altos (49.1%) y en desempeño laboral contraproducente el mayor porcentaje tiene nivel medio (50.9%).

Tabla II.

Descripción de las variables burnout y desempeño laboral con sus dimensiones utilizando frecuencias absolutas y porcentuales.

	Bajo		*Medio*		*Alto*	
	N	*%*	*N*	*%*	*N*	*%*
Agotamiento emocional	23	20.5%	64	57.1%	25	22.3%
Despersonalización	-	-	84	75.0%	28	25.0%
Realización personal	25	22.3%	64	57.1%	23	20.5%
Síndrome de Burnout	22	19.6%	65	58.0%	25	22.3%
Desempeño de la tarea	-	-	41	36.6%	71	63.4%
Desempeño contextual	2	1.8%	55	49.1%	55	49.1%
Desempeño laboral contraproducente	53	47.3%	57	50.9%	2	1.8%
Desempeño laboral total	-	-	82	73.2%	30	26.8%

Nota. N total=112.

En la Tabla III se presentan las diferencias entre grupos en las variables no normales según el sexo de los participantes. Se observó que el grupo femenino puntúa

significativamente más alto que el masculino en la variable síndrome de burnout. La R de Rosenthal indicó un tamaño del efecto pequeño.

Tabla III.

Diferencias entre grupos en síndrome de burnout según sexo.

	Femenino M	*Masculino M*	*Z*	*p.*	*R de Rosenthal*
Síndrome de Burnout	59.71	38.59	-2.472	.013	-0.2336

Nota: prueba U de Mann Whitney.

Cabe resaltar que no se incluyen las diferencias entre grupos en las variables normales según el sexo de los participantes porque estas no dan lugar a diferencias estadísticamente significativas.

En la Tabla IV se presentan las diferencias entre grupos en las variables no normales según el rol que desempeñan los participantes. Se observó que los acompañantes terapéuticos puntúan significativamente más alto que los acompañantes externos en la dimensión despersonalización. La R de Rosenthal indicó un tamaño del efecto pequeño.

Tabla IV.

Diferencias entre grupos en despersonalización según rol de acompañante.

	Terapéutico M	*Externo M*	*Z*	*p.*	*R de Rosenthal*
Despersonalización	65.53	49.22	-2.685	.007	-0.2537

Nota: prueba U de Mann Whitney.

Cabe resaltar que no se incluyen las diferencias entre grupos en las variables normales según el rol de los participantes porque estas no dan lugar a diferencias estadísticamente significativas.

En la Tabla V se presentan las diferencias entre grupos en las variables no normales según si los participantes tienen hijos/as o no. Se observó que las personas con hijos/as puntúan significativamente más alto en realización personal y desempeño en la tarea. En cambio, las personas sin hijos/as obtienen puntajes más altos en desempeño laboral contraproducente. La R de Rosenthal indicó un tamaño del efecto pequeño para desempeño en la tarea y moderado para realización personal y desempeño laboral contraproducente.

Tabla V.

Diferencias entre grupos en realización personal, desempeño en la tarea y desempeño laboral contextual según hijos/as.

	Tiene M	*No tiene M*	*Z*	*p.*	*R de Rosenthal*
Realización personal	67.34	47.11	-3.296	.001	-0.3115
Desempeño en la tarea	62.97	50.89	-1.982	.048	-0.1873
Desempeño laboral contraproducente	43.93	67.39	-3.860	.000	-0.3647

Nota: prueba U de Mann Whitney.

En la Tabla VI se presentan las diferencias entre grupos en las variables normales según si los participantes tienen hijos/as o no. Se observó que las personas con hijos/as puntúan significativamente más alto que el resto en la dimensión desempeño contextual.

Tabla VI.

Diferencias entre grupos en desempeño contextual según hijos/as.

	Tiene M	*No tiene M*	*Diferencia de medias*	*T*	*P*
Desempeño contextual	23.19	21.88	1.309	2.059	.042

Nota: prueba T de Student.

En la Tabla VII se presentan las diferencias entre grupos en las variables no normales según si los participantes están conformes con su salario o no. Se observó que las personas conformes con su salario puntúan significativamente más alto en realización personal. En cambio, las personas que no están conformes con su salario obtienen puntajes más altos en desempeño laboral contraproducente La R de Rosenthal indicó un tamaño del efecto pequeño en ambos casos.

Tabla VII.

Diferencias entre grupos en realización personal y desempeño laboral contextual según conformidad con el salario.

	Conforme M	*No conforme M*	*Z*	*p.*	*R de Rosenthal*
Realización personal	82.43	54.77	-2.187	.029	-0.2067
Desempeño laboral contraproducente	31.29	58.18	-2.148	.032	-0.2030

Nota: prueba U de Mann Whitney.

Cabe resaltar que no se incluyen las diferencias entre grupos en las variables normales según la conformidad con el salario porque estas no dan lugar a diferencias estadísticamente significativas.

En la Tabla VIII se presentan las diferencias entre grupos en las variables no normales según la cantidad de acompañamientos de los participantes. En las pruebas post hoc de Games Howell se observó que las personas con más de 2 acompañamientos, puntúan significativamente más alto en la dimensión realización personal.

Tabla VIII.

Diferencias entre grupos en realización personal según cantidad de acompañamientos.

	1 (a) M	*2 (b) M*	*Más de 2 (c) M*	*p.*	*Post Hoc Games Howell*
Realización personal	49.39	59.50	72.83	.034	(a)<(c)

Nota: prueba H de Kruskal Wallis.

En la Tabla IX se presentan las diferencias entre grupos en las variables normales según la cantidad de acompañamientos de los participantes. Se observó que el grupo con más de 2 acompañamientos puntúa significativamente más alto en la variable desempeño laboral.

Tabla IX.

Diferencias entre grupos en desempeño laboral según cantidad de acompañamientos.

	Cantidad de acompañamientos	*M*	*DT*	*F*	*p.*	*Post Hoc Games Howell*
DL	1 (a)	47.53	5.067	3.404	.037	(a)<(c)
	2 (b)	48.30	4.185			(b)<(c)
	Más de 2 (c)	51.00	3.464			

Nota: prueba F de Anova. DL=desempeño laboral.

En la Tabla X se presentan las diferencias entre grupos en las variables no normales según la antigüedad de los participantes. En las pruebas post hoc de Games Howell se observó que las personas con más de 2 años de antigüedad puntúan significativamente más alto en la dimensión desempeño en la tarea.

Tabla X.

Diferencias entre grupos en desempeño en la tarea según antigüedad.

	Menos de 1 año (a) M	*1 año (b) M*	*2 años (c) M*	*Más de 2 años (d) M*	*p.*	*Post Hoc Games Howell*
Desempeño en la tarea	31.21	59.97	57.42	60.32	.038	(a)<(d)

Nota: prueba H de Kruskal Wallis.

Cabe resaltar que no se incluyen las diferencias entre grupos en las variables normales según la antigüedad de los participantes porque estas no dan lugar a diferencias estadísticamente significativas.

Otras variables sociodemográficas como zona de residencia, zona de trabajo, lugar de trabajo, jornada de trabajo, tiempo de acompañamiento y tipo de acompañamiento tampoco dieron a lugar a diferencias significativas en las variables normales y no normales.

En la Tabla XI se presenta la matriz de correlaciones entre el síndrome de burnout y sus dimensiones, el desempeño laboral y sus dimensiones y la edad de los participantes. Se observó que únicamente la dimensión realización personal del SBO correlaciona significativa y positivamente con la variable desempeño laboral. Con respecto a la edad, se encontró una correlación negativa con despersonalización y una correlación positiva con realización personal.

Tabla XI.

Matriz de correlaciones entre las variables de estudio y sus dimensiones con la edad de los participantes.

	D	RP	SBO	DT	DC	DLC	DL	Edad
AE	.594**	-.512**	.883**	-.379**	-.212*	.491**	-.136	-.182
D	-	-.540**	.645**	-.256**	-.112	.353**	-.072	-.215*

RP	-	-.166	.500**	.431**	-.520**	.349**	.347**
SBO		-	-.221*	-.039	.322**	.003	-.063
DT			-	.526**	-.374**	.677**	.091
DC				-	-.249**	.836**	.045
DLC					-	.101	-.293**
DL						-	-.027
Edad							-

*Nota: Prueba Rho de Spearman. **p<0.01; *p<0.05. AE=agotamiento emocional, D=despersonalización, RP=realización personal, SBO=síndrome de burnout, DT=desempeño en la tarea, DC=desempeño contextual, DLC=desempeño laboral contraproducente, DL=desempeño laboral total.*

Discusión y Conclusiones

La investigación tuvo como objetivo general analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en acompañantes terapéuticos y externos del AMBA durante el periodo octubre 2024 – febrero 2025. Para ello, se plantearon tres objetivos específicos y cuatro hipótesis.

En torno al primer objetivo específico, se identificó la prevalencia del síndrome de burnout y el nivel de desempeño laboral de los acompañantes terapéuticos y externos del AMBA. Los resultados indicaron que, la mayoría de los participantes presentaba un nivel medio de SBO y nivel un medio de desempeño laboral. Esto coincide con lo planteado por Mojonero y Rosas (2022) en su investigación con personal de enfermería, donde se observó que el mayor porcentaje de la muestra presentaba niveles medios de SBO y desempeño laboral, también mencionado como desempeño regular. Por su parte, Lauracio y Lauracio (2020) llegaban a conclusiones similares, indicando niveles medios en estas variables en población de trabajadores peruanos, y vinculando estos reportes con las exigencias y responsabilidades de los puestos de trabajo.

El segundo objetivo específico se propuso determinar si existían diferencias significativas en el SBO o el desempeño laboral según sexo, tipo de acompañante, antigüedad laboral, jornada de trabajo y salario. En cuanto al sexo de los participantes, las mujeres presentaron un nivel más alto de síndrome de burnout que los hombres. Estos resultados coinciden con lo planteado por Estrada Araoz y Gallegos Ramos (2020), quienes obtuvieron los mismos resultados en una muestra de docentes. Con la intención de explicar este hallazgo, los autores detallaron que esta diferencia podía deberse a las características de los roles diversos que asumen hombres y mujeres, tanto en su labor institucional como en sus hogares, atribuyendo al sexo femenino la particularidad de ser el que expresa sus emociones con más frecuencia.

Sobre el tipo de trabajo, se observó que los acompañantes terapéuticos presentaban mayores niveles de despersonalización del SBO que los acompañantes terapéuticos. Al respecto, un trabajo realizado en Argentina indicaba que alrededor de un 17% de la muestra de acompañantes terapéuticos evaluada tenía SBO, lo que se atribuía a las características de su trabajo. No obstante, se advertía la escasa investigación existente en esta población (Bracco y Reina, 2011). Por tanto, para explicar la diferencia encontrada, se toman los aportes de Dragoto y Frank (2012), la Dirección General de Cultura y Educación (2013, 2014) y Kuras de Mauer y Resnizky (2003). Todos estos autores permiten diferenciar la labor de los acompañantes terapéuticos y externos. Mientras que los primeros desempeñan su trabajo en domicilios particulares, centros de día u otras instituciones no escolares, los acompañantes externos trabajan principalmente en instituciones educativas.

Desde esta perspectiva, se asume que las características del ámbito laboral pueden resultar factores protectores o de riesgo para el desarrollo de SBO. Por ejemplo, en ámbitos distintos al escolar, el profesional puede sufrir más presión por cumplir con

determinados requerimientos, que incluso pueden ser distintos entre un entorno y otro, estar sujetos a mayor supervisión de colegas u otros profesionales y enfrentarse a una carga mayor de tareas a cumplir.

Por otro parte, la antigüedad laboral dio lugar a diferencias significativas al observarse que el grupo de mayor antigüedad (más de 2 años) en su puesto de trabajo tenían un mejor desempeño en la tarea. En relación a este hallazgo, Chiavenato (2000) explicó que el desempeño laboral está determinado, principalmente, por las habilidades del trabajador para desempeñar su tarea, las cuales pueden incrementarse con los años de experiencia porque el profesional se habitúa a la rutina de trabajo al cumplir con las funciones y responsabilidades que tiene según los objetivos de la organización/institución donde trabaja (Ticahuanca Sandoval y Mamani Palacios, 2021). Otros aspectos, como la percepción de realización personal, la capacitación y la actualización personal del individuo (Lauracio y Lauracio, 2020) a medida que gana antigüedad en el puesto, pueden contribuir al desarrollo de un buen desempeño en sus tareas (coscco De La Cruz, 2020; Delgado et al., 2020). Asimismo, una investigación realizada con docentes indicaba que, a menor antigüedad laboral de los trabajadores, mayores resultan los niveles de burnout (Estrada Araoz y Gallegos Ramos, 2020), hallazgos que se confirmó en el trabajo de Pecci et al. (2021), donde se advertía que los médicos en los últimos años de las residencias tenían más resistencia al SBO que los residentes con menos experiencia.

En cuanto a la jornada de trabajo no se hallaron diferencias estadísticamente significativas, lo que puede atribuirse al hecho de que la cantidad de participantes en cada grupo es limitada ($n<60$) y puede no ser suficiente para detectar diferencias significativas. Lo mismo sucede, en ocasiones, cuando los participantes tienen características similares (por ejemplo, la misma formación). Más allá de los aspectos

metodológicos, se infiere que el SBO y el desempeño laboral pueden estar más relacionados con las características personales del acompañante y su actividad que con la cantidad de turnos de trabajo, por ejemplo, la autonomía o el tipo de tareas asignadas.

También se relevó un dato significativo en torno al salario, de modo que, cuando los acompañantes están conformes con su salario (cubre sus gastos y necesidades) aumenta la realización personal y disminuye el desempeño laboral contraproducente. En este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2000) mencionaba los bajos salarios como un factor clave en el desarrollo del burnout. Por su parte, Ticahuanca Sandoval y Mamani Palacios (2021) hablaban sobre el comportamiento contraproducente y cómo este afecta negativamente el rendimiento del profesional. Para muchos profesionales, la percepción de haber logrado cosas útiles en su carrera es clave para su realización personal (Márquez Jiménez, 2020) y, cuando el salario es acorde a esos logros, puede fortalecerse el sentido de autorrealización, ya que la remuneración valida el esfuerzo y la experiencia acumulada.

Por otra parte, se hallaron algunas diferencias entre grupos que no fueron contempladas en los objetivos específicos, pero que dan lugar a hallazgos significativos, por lo que vale la pena mencionarlas. Por un lado, las personas que tenían hijos/as presentaban más realización laboral, desempeño en la tarea y desempeño contextual. En cambio, los que no tenían hijos/as registraban mayor desempeño laboral contraproducente. Esto puede deberse al hecho de que tener hijos/as incremente la búsqueda del profesional por tener estabilidad y crecimiento en sus trabajos para garantizar el bienestar de su familia. Incluso, la parentalidad puede fomentar habilidades en el trabajo con niños, niñas y adolescentes, viéndose reflejado en un mejor desempeño laboral. En este sentido, no tener hijos/as, se traduciría en menos presión externa para mantener un rendimiento alto en el trabajo y podría afectar el desempeño laboral

contraproducente con procrastinación, reiteradas ausencias, dificultad en el ajuste a normas, etcétera.

Por otro lado, los acompañantes que tenían más de dos acompañamientos presentaban mayor realización personal y desempeño laboral, lo que puede explicarse por una mayor confianza en sus habilidades y estrategias de trabajo. A la vez, tener varios acompañamientos posibilita un aumento del salario del trabajador y puede asociarse con su realización personal.

El tercer objetivo buscaba asociar las dimensiones del síndrome de burnout y el desempeño laboral con la edad de los participantes. Se observó que agotamiento emocional y despersonalización, correlacionan de forma negativa con desempeño en la tarea y desempeño contextual, y de forma positiva con desempeño laboral contraproducente. Esto indica, que mayores niveles de burnout reflejan un menor desempeño laboral.

En cuanto a la realización personal, se hallaron correlaciones positivas con desempeño de la tarea, desempeño contextual y la variable total desempeño laboral, mientras que, hubo una correlación negativa con el desempeño laboral contraproducente. Estos resultados se analizan a la luz de hallazgos como los de Ancco Choquecondo et al. (2023), Ccoscco De La Cruz (2020), Condezo Mendoza (2021), Delgado et al. (2020) y Mojonero y Rosas (2022).

En cuanto a la edad, se encontraron correlaciones positivas con realización personal y negativas con despersonalización, lo cual coincide con lo dicho por Estrada Araoz y Gallegos Ramos (2020), quienes plantearon que, a menor edad, los niveles de SBO suelen ser más altos. De la misma forma, Pecci et al. (2021) advierte que la edad parece contribuir con una mayor resistencia al burnout.

Para concluir, la hipótesis 1 del estudio se refutó (H1: a mayor jornada de trabajo y número de casos, mayor resulta el agotamiento emocional), ya que no se encontraron diferencias significativas en el agotamiento emocional según la jornada de trabajo o el número de casos. Los hallazgos observados en torno a estos datos sociodemográficos se detallan previamente en este apartado.

Sobre la hipótesis 2, esta se refutó, porque no se halló un menor desempeño en la tarea frente a la disconformidad con el salario de los acompañantes. Sin embargo, los resultados sugieren que la conformidad con el salario está vinculada con la realización personal del profesional, mientras que, un salario bajo o insuficiente contribuye a un desempeño laboral contraproducente.

La hipótesis 3 se confirma al observar que las personas con mayores niveles de Síndrome de Burnout tienen un menor desempeño laboral, si se analizan las relaciones entre sus dimensiones. Por último, la hipótesis 4 se refuta, ya que la edad no guarda relaciones con el agotamiento emocional, pero sí con otras dimensiones del SBO como la realización personal y la despersonalización.

Al detallar las limitaciones de este trabajo y sugerir líneas futuras de investigación, se tiene en cuenta que el número muestral resultó suficiente, pero podría ampliarse en futuros estudios para obtener grupos mayores de 60 casos a la hora de realizar comparaciones, lo que podría dar lugar a resultados más significativos. De esta manera, podrían confirmarse o refutarse algunos de los hallazgos de este trabajo.

También sería interesante profundizar en algunos aspectos sociodemográficos de los trabajadores, como su grupo familiar y su conformación, ya que esto podría ampliar el conocimiento sobre la temática de estudio. Incluso, podrían realizarse estudios cualitativos para conocer las experiencias de los acompañantes terapéuticos y externos en el desempeño de sus funciones laborales y ahondar aún más en las características de

su labor. Se recomienda evaluar más las características de los puestos en futuras investigaciones y la formación de los profesionales, considerando que no es lo mismo tener formación únicamente de acompañante que tener una base como profesional de la psicología o psicopedagogía.

Para finalizar, este trabajo permite reflexionar sobre cómo los hallazgos podrían guiar políticas organizacionales, como el ajuste de salarios en función del costo de vida o la implementación de programas de bienestar para mejorar la satisfacción laboral de los acompañantes y promover un desempeño laboral adecuado.

Referencias Bibliográficas

Ancco Choquecondo, R. D., Calderón Paniagua, D. G., Quispe Vilca, G. R., Pacompia Toza, J. F., y Quispe Vilca, J. (2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. *VIVE Revista de Investigación en Salud*, *6* (17), 491-502.

Ccoscco De La Cruz, A. (2020). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima- 2020.* [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional Universidad Norbert Wiener. https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/e6759499-2d00-4545-9d68-21c6f5694cc1

Cerda, R. V. (2024). *El Rol y Función del Acompañante Terapéutico en el Área de Salud Mental, General Roca-Rio Negro.*[Tesis de Grado, Universidad de Gran Rosario]. Repositorio Institucional Digital UGR. https://rid.ugr.edu.ar/handle/20.500.14125/1221

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos Quinta edición. Mc Graw Hill.

Condezo Mendoza, G. E. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020.* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58238?show=full

Delgado S, Calvanapón F, Cárdenas K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo, 14(2), 11–18*. https://doi.org/https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03.

Departamento de Medicina Preventiva y Laboral. (2023, 11 de Abril). *Burnout Síndrome del quemado.* Corte Suprema de la Nación Argentina. https://www.csjn.gov.ar/medprev/verNoticia.do?idNoticia=7042

Dirección General de Cultura y Educación. (2013,22 de Julio). *Resolución 782/2013*. Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. https://normas.gba.gob.ar/ar-b/resolucion/2013/782/201208

Dirección General de Cultura y Educación. (2014, 30 de Junio). *Resolución 1014/14*. Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ms.gba.gov.ar/sitios/saludmental/files/2022/06/Reso-1014-14-DGCyE.pdf

Dragotto, P. y Frank, M. L. (2012). *Acompañantes. Conceptualizaciones y experiencias en A.T.* Edición Sistere-Brujas

Estrada Araoz, E. G . y Gallegos Ramos, N. A. (2020). Síndrome de burnout y variables sociodemográficas en docentes peruanos. *Revista Avft, 39(6)*, 714-720. DOI: 10.5281/zenodo.4404750

Geraldo Campos, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 63-81. Universidad Nacional de Trujillo.

Hernández Sampieri, A., Collado, C., y Baptista-Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación. Mcgraw-hill Interamericana Editores, S.A.

https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-laInvestigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Koopmans, L. (2015). *Individual Work Performance Questionnaire instruction manual*. TNO Innovation for Life – VU University Medical Center.

Koopmans, L. Bernaardas, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W. y Van der Beek, A. J. (2014). *Measuring Individual Work Performance -Identifying and Selecting Indicators*. Work, 48(2), 229–238. doi:https://doi.org/10.3233/WOR-131659

Kuras de Mauer, S. y Resnizky, S. (2003). *Acompañantes Terapéuticos Actualización teórico-clínica*. Edición Letra Viva.

Lauracio, C., y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innova Educación*, *2*(2), 543-554.

Leka, S., Griffiths, A. y Cox,T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés.* Organización Mundial de la Salud. https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf

Márquez Jiménez, I. I (2020). *Desempeño laboral y su relación con el síndrome Burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos.* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional Digital UCSG. http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15060

Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y trabajo*, 37-43.

Maslach, C. y Jackson, S. E.(1981). Maslach Burnout Inventory (2ª ed.). Consulting Psychologists Press.

Mojonero, J. D. y Rosas, M. D. (2022*). Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital regional III Honorio Delgado Arequipa 2021*. [Tesis de Grado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional - Universidad Autónoma de Ica. https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/1562

Neira, M. C. (2004). Cuando se enferman los que curan: estrés laboral y burnout en los profesionales de la salud. TEA Ediciones.

Organización Mundial de la Salud. (2023, 21 de Febrero). *Estrés*. https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiAoJC-BhCSARIsAPhdfShvzkMDcUWX9ON1lTNFO3WDBDlUIa5ZN4UrP8k-sNnnMeAgTGDN8lgaAhenEALw_wcB

Pecci, M. C., Fata, L. G., Cohen, M. F, Jacovella, P. F. y Azzato, F. (2021). Burnout en la residencia médica. Estudio transversal realizado en Buenos Aires, Argentina. *Revista Argentina de medicina, 9(4), 290-300.* http://id.caicyt.gov.ar/ark:/s26184311/ram.v9i4.646

Ticahuanca Sandoval, F. I. y Mamani Palacios, B. R. (2021).Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado, 8(1), 86-98.* https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1633/1916

Anexos

¡Hola! Mi nombre es Aldana Melian y estoy realizando mi tesis de grado en la Facultad de Psicología de la Universidad Abierta Interamericana [UAI]. Estoy investigando sobre Síndrome de Burnout y desempeño laboral en Acompañantes Terapéuticos y externos. Si estas ejerciendo como acompañante, te invito a participar en el estudio a través de un formulario en Google Forms. Su participación es voluntaria, anónima y los datos recabados sólo serán utilizados con fines académicos. No hay respuestas correctas o incorrectas. Si puedes difundirla, será de mucha ayuda. El cuestionario solo llevará 10 minutos y es completamente anónimo.

¡Gracias por tu colaboración! ¡Tú participación es muy importante para mí investigación!

¿Aceptas participar de este estudio?

- Si
- No

Anexo I. Cuestionario Sociodemográfico Ad-Hoc

A continuación, te realizaré algunas preguntas acerca de tu vida y tu trabajo, no te preocupes, las respuestas son anónimas.

¿Trabajas actualmente como acompañante?

- Si
- No

Sos acompañante:

- Terapéutico
- Externo

Edad: ------- años

Sexo:

- Femenino
- Masculino
- Otro

Estado civil:

- Soltero/a
- Casado/a
- Separado/a
- Viudo/a
- Concubinato
- Otro

Hijos:

- Si
- No

¿Dónde vivís?

- CABA
- Gran Buenos Aires

¿Dónde trabajas como acompañante?

- CABA
- Gran Buenos Aires
- Ambas

¿Hace cuánto tiempo trabajas de acompañante?

- Menos de 1 año
- 1 año
- 2 años

- Más de 2 años

Trabajas mediante:

- Centro
- Particular

¿Cuántos acompañamientos haces?

- 1
- 2
- Más de 2

El/los acompañamiento/s son:

- Parciales
- Totales
- Parcial y total

Jornada de trabajo:

- Mañana
- Tarde
- Noche
- Mañana y tarde
- Mañana y noche
- Tarde y noche
- Mañana, tarde y noche

El acompañamiento es:

- Escolar
- Domiciliario
- Clínico (centro de día, hospital, asilos, etc.)
- Institucional (colonia de vacaciones, clubes, etc.)

¿Crees que tu salario cubre tus necesidades y gastos?

- Si
- No

Anexo II. Inventario de Burnout de Maslach [MBI]

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

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

(1) Nunca
(2) Algunas veces al año
(3) Algunas veces al mes
(4) Algunas veces a la semana
(5) Diariamente

1- Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
2- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
4- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5- Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
6- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					

7- Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
8- Siento que mi trabajo me está desgastando					
9- Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
10- Siento que me he hecho más duro con la gente					
11- Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
12- Me siento muy enérgico en mi trabajo					
13- Me siento frustrado por el trabajo					
14- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
16- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18- Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
19- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					

22- Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

Anexo III. Cuestionario de Desempeño Laboral Individual

Leer detenidamente y con atención, indicar con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante el tiempo que lleva laborando. Luego seleccione la alternativa que mejor describa su opinión: Marque según la escala siguiente: Nunca = 1, Casi Nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5

1- He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2- He sido capaz de establecer prioridades.					
3- He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
4- He gestionado bien mi tiempo.					
5- Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
6- He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
7- He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
8- He asumido responsabilidades adicionales.					
9- He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
10- He participado activamente en reuniones y/o consultas.					

11- He empeorado los problemas del trabajo.					
12- Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos					
13- He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
14- He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					