

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA ACTITUD DE SERVICIO AL CLIENTE
EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA COMERCIAL."**

TESIS DE GRADO

FLOR DE MARIA ALVARADO AVENDAÑO
CARNET 12215-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2014
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA ACTITUD DE SERVICIO AL CLIENTE
EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA COMERCIAL."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

FLOR DE MARIA ALVARADO AVENDAÑO

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2014
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LICDA. MAYRA BEATRIZ PEÑA PALACIOS

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. LUCRECIA ELIZABETH ARRIAGA GIRÓN DE ARIAS

Guatemala,
28 de noviembre de 2014

Señores Miembros del Consejo
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presente

Estimados señores del Consejo

Atentamente me dirijo a ustedes para someter a su consideración el trabajo de tesis de la estudiante, **Flor de María Alvarado Avendaño**, carné 1221510, de la carrera de Psicología Industrial/Organizacional, cuyo título es: RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA ACTITUD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA COMERCIAL. He revisado el trabajo de investigación y a mi criterio, considero que llena satisfactoriamente los requisitos necesarios, por lo que me permito someterla a su consideración para que sea nombrado el reviso respectivo.

Atentamente,


Mgtr. Mayra Beatriz Peña Palacios
Aseora



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 05652-2014

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante FLOR DE MARIA ALVARADO AVENDAÑO, Carnet 12215-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05932-2014 de fecha 9 de diciembre de 2014, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA ACTITUD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA COMERCIAL."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 10 días del mes de diciembre del año 2014.



Irene Ruiz Godoy
MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODÓY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

AGRADECIMIENTOS

Ha sido un largo camino por recorrer y hoy se ha llegado el día en que un sueño más se vuelve realidad. Aún no logro encontrar las palabras que puedan describir como me siento en este momento inolvidable de mi vida, pero afortunadamente sí puedo agradecer a las personas que me han acompañado en estos cinco años de mi carrera.

Le agradezco a Dios por brindarme perseverancia, valor y fuerza para no darme por vencida y poder culminar mi licenciatura.

Le agradezco a mi hermana por escucharme, aconsejarme y apoyarme en todo momento.

Le agradezco a mi papá por fomentar los valores que me han ayudado ser quien soy y por ser un hombre comprometido con mi mamá, mi hermana y conmigo.

Le agradezco a mi mamá por ser mi inspiración y mi modelo a seguir.

DEDICATORIA

A mi papá:

Te dedico mi esfuerzo, te dedico los cinco años de mi licenciatura. Tú eres mi héroe.

A mi hermana:

Te dedico mi alegría completa de haber finalizado mi carrera. Tú eres una persona extraordinaria, eres mi mejor amiga.

RESUMEN

La presente investigación es de tipo cuantitativa con un diseño no experimental, transversal correlacional, y se llevó a cabo con el objetivo de poder determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial.

Para dicho estudio, la muestra estuvo conformada por un total de 50 personas de género masculino distribuidas según la jornada laboral, edad y su antigüedad en la organización. Los instrumentos que fueron utilizados para la obtención de la información necesaria para el estudio, fue el Cuestionario de Burnout Arias (2007) y un Cuestionario de actitud en el servicio al cliente elaborado específicamente para esta investigación. Ambos cuestionarios se realizaron de forma auto aplicada, lo cual le permitió a cada sujeto poder analizar sus respuestas sin tener ningún tipo presión por parte del evaluador.

Los resultados obtenidos afirman que sí existe una correlación negativa estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre el Síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente, esto significa que a medida que el síndrome de un individuo es menor, la actitud de servicio mejora; es decir, que mientras la persona manifiesta altos niveles del síndrome, la actitud que refleja para servir a los clientes es deficiente. También se logró evidenciar que la actitud de servicio que manifiestan los sujetos, se encuentra a un nivel promedio y en los colaboradores se encontró que el nivel de Burnout es promedio por lo que aún no hay signos de desgaste.

En conclusión se determinó que el nivel de Burnout no afecta a los trabajadores según su jornada laboral o su antigüedad en la empresa. El nivel del síndrome que presentaron los colaboradores se mantiene dentro del promedio requerido. Es por ello que se recomendó a las organizaciones diseñar e implementar un programa que prevenga el Síndrome de Burnout enfocado específicamente en el área de servicio al cliente para mantener a los colaboradores con una actitud positiva al momento de desempeñar sus tareas diarias.

ÍNDICE

I.	Introducción	1		
II.	Planteamiento del problema	30		
	2.1	Objetivos de la Investigación	31	
		2.1.1	Objetivo General	31
		2.1.2	Objetivo Específico	31
	2.2	Variables	31	
	2.3	Definición de Variable	31	
		2.3.1	Definición Conceptual	31
		2.3.2	Definición Operacional	32
	2.4	Alcances y Límites	32	
	2.5	Aporte	33	
III.	Método	34		
	3.1	Sujetos	34	
	3.2	Instrumentos	36	
		3.2.1	Burnout	36
		3.2.2	Actitud	38
	3.3	Procedimiento	40	
	3.4	Diseño y Metodología Estadística	40	
IV.	Análisis y Presentación de Resultados	41		
V.	Discusión de resultados	43		
VI.	Conclusiones	46		
VII.	Recomendaciones	47		
VIII.	Referencias Bibliográficas	48		
	Anexos			

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad muchas de las organizaciones buscan estar siempre a la vanguardia del mercado e innovar en los diferentes procesos laborales con el propósito de aumentar sus ventas, manteniendo y superando el prestigio que han ido logrando obtener a lo largo del tiempo.

Es por esto que la presión por estar siempre sobre la metas podría causar cierto nivel de estrés en los trabajadores debido al alto grado de exigencias que estos tienen por presentarse a tiempo al trabajo, cumplir con sus tareas diarias, estar pendientes de alcanzar la metas, revisar resultados entre muchas obligaciones y actividades que se les asignan, aún así esperando que los colaboradores brinden un excelente servicio al cliente manteniendo una buena actitud al momento que se requiera atender a uno.

Todas esas expectativas que la empresa tiene, para los trabajadores, pueden llegar a volverse monótonas, molestas, cansadas, aburridas y desesperantes, ya que el alto grado de exigencias hacen que día a día el colaborador se vaya desgastando, se sienta fatigado y hasta cierto punto frustrado, causando que esto afecte su actitud al momento de brindar servicio al cliente.

A este tipo de fatiga y desgaste extremo se le conoce como Síndrome de Burnout. Conforme pasa el tiempo, el término de este síndrome ha ido teniendo definiciones cada vez más claras, volviéndose popular a nivel mundial, lo cual puede llegar a ser alarmante para cualquier tipo de negocio, ya que el servicio al cliente es uno de los motivos por los cuales una empresa gana reconocimiento y logra que cada visitante regrese.

El Síndrome de Burnout está caracterizado por esa respuesta automática que el cuerpo humano tiene al momento de sentirse amenazado por cualquier estresor constante que va causando que tanto físico como mentalmente la persona se sienta la mayor parte del tiempo agotado.

Independientemente del género o la edad, al momento que un trabajador llega a enfrentar el Síndrome de Burnout, este suele atravesar diferentes cambios, entre los cuales se puede mencionar su apariencia personal, desempeño laboral, actitud en el trabajo y

forma de pensar. Es por ello que nace el interés de realizar un estudio que tenga como objetivo investigar si realmente existe una relación entre el Síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial en la Ciudad de Guatemala, Guatemala. Por medio de la investigación, se busca realizar un análisis que refleje resultados claros y concisos, logrando que el estudio sea una guía y beneficie tanto a las organizaciones como a los trabajadores del área de servicio al cliente en empresas comerciales, tratando de evitar que el síndrome llegue a afectar a ambos ya sea de una forma directa o indirecta.

Como se ha mencionado previamente, debido a la globalización, las industrias deben buscar vías alternas que hagan que la empresa innove y alcance metas y resultados cada vez más altos, causando que las personas se vean obligadas a adaptarse a los nuevos cambios llevándolos a un nivel de estrés extremo afectando su humor y rendimiento laboral. Es por esto que se ha realizado diferentes investigaciones respecto del Síndrome de Burnout y el servicio al cliente, ya que últimamente los trabajadores han reflejado cambios preocupantes que dejan incógnitas sobre cuáles son los motivos principales que causan que el desempeño se vea afectado.

A continuación se presentan y describen algunos estudios a nivel nacional que tienen relación con el Síndrome de Burnout y también el servicio al cliente.

Valverth (2013), llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva no experimental con el objetivo de determinar el nivel de Síndrome del Burnout en los auditores internos asignados en al área departamental y planta central del Ministerio de Educación de Guatemala. El estudio contó con una muestra total conformada por 30 personas distribuidas en forma equitativa entre ambas áreas. El instrumento que se utilizó para la recolección de la información, es el Cuestionario de Burnout Arias (2007), siendo este de forma auto aplicada. Los resultados identificaron que los auditores internos del área departamental así como los de la planta central, se encontraban en un nivel promedio de desgaste profesional indicando que el cansancio que se ve reflejado y está dentro de los rangos que se consideran normales con respecto al cumplimiento de las atribuciones que son asignadas, tomando en cuenta lo manifestado en cada uno de los cuestionarios que fueron respondidos. El autor recomienda disminuir el Síndrome del Burnout de los auditores internos de la planta

central, al igual que los del área departamental por medio de la contratación de personal con el fin de contrarrestar la carga de trabajo que existe y con ello, disminuir el nivel de desgaste laboral que sea manifestado.

Asimismo Castro (2012), tuvo como objetivo realizar una investigación que determinara la influencia que tiene el clima laboral en el Síndrome del Burnout en el personal de una empresa de producción en Quetzaltenango, Guatemala. Para dicho estudio se tomó como muestra a 50 trabajadores del área administrativa que representan el cien por ciento del universo, el cual está comprendido con edades entre 20 a 60 años con diferente estado civil, nivel académico y de ambos géneros. Los instrumentos que se emplearon fueron una encuesta conformada por 30 preguntas que evaluó el clima laboral, y el test psicométrico de Maslach Burnout Inventory (1986). El autor concluye que efectivamente la percepción que los trabajadores tienen con respecto al clima laboral, influye en el desarrollo de síntomas de estrés, los cuales pueden avanzar al grado de llegar a presentar el Síndrome del Burnout. De un 100% de los encuestados, la investigación refleja que un 34% coincide que es bueno el clima laboral que se tiene en la empresa. Un 12% de la muestra total, presentó un índice considerable de llegar a padecer en un futuro en relación al Síndrome del Burnout. Castro recomienda aplicar el programa ¡A cuidar nuestra Salud!, con el propósito de mantener el cansancio emocional y despersonalización en un nivel bajo y con ello disminuir los mismos aspectos del 12% de los trabajadores que en este estudio obtuvieron los puntos más altos.

Por su parte Chacom (2012), realizó una investigación descriptiva con el objetivo de identificar lo que es el servicio al cliente en los restaurantes del municipio San Pedro La Laguna en el departamento de Sololá. Este estudio se llevó a cabo proporcionando boletas que contenían 24 preguntas categorizadas las cuales se entregaron a 138 clientes, siendo estas 16 preguntas cerradas para 40 empleados y 11 preguntas cerradas a 8 gerentes, los cuales fueron elegidos de 8 restaurantes del municipio previamente mencionado. En el análisis e interpretación de los resultados, el autor menciona que las empresas que ofrecen servicios de restaurante en la actualidad, se encuentran propensos a grandes retos ya que el cliente solicita mejores servicios. En conclusión, la investigación comprobó que sí existen elementos que llegan a ser aceptables por los visitantes, aún si las malas condiciones

higiénicas no son óptimas ya que la mayoría de ellos se encuentran acostumbrados a frecuentar el restaurante debido a que están acostumbrados al sabor de comida y servicio que reciben.

Cabe mencionar que Sagastume (2012), realizó una investigación acerca del Síndrome de Burnout enfocado en el personal de enfermería del departamento de emergencia de adultos siendo este implementado en el Hospital General San Juan de Dios de Guatemala, con el objetivo de identificar la existencia de los signos y síntomas del Síndrome de Burnout en el personal de dicho hospital, enfocado en el área de enfermería. Esta investigación es de tipo cuantitativa descriptiva, empleando un corte transversal. Para llevarla a cabo, se utilizó un cuestionario estructurado por 24 ítems y seis criterios de respuesta, el cual fue elaborado por la investigadora, en donde recolectó la información por medio de la aplicación de la técnica encuesta. Para realizar el proceso de la información, la autora mencionada utilizó procedimientos estadísticos, cuyos resultados fueron reflejados en cuadros descriptivos. El instrumento fue aplicado a 33 sujetos como base de estudio que corresponden al personal de enfermería del departamento de emergencia del hospital previamente mencionado, a los cuales se les explicó claramente tanto el objetivo y la finalidad de la investigación. El estudio piloto se realizó en el departamento de emergencia del Hospital Roosevelt. En lo que respecta al estudio de campo, se efectuó en el Departamento de Emergencia del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala en noviembre del 2012. En la investigación, el mayor porcentaje de los signos y síntomas psicosomáticos del estudio fue 67%, el cual basa en agotamiento en su horario de trabajo. El porcentaje obtenido en la parte emocional, es de un 79%, el cual indica que siempre les interesa brindar a los pacientes de la institución una atención digna. En los conductuales el porcentaje fue el 79%, el cual indica que la persona siempre siente que cumple con lo que es su jornada laboral completa. Por último, en los defensivos el porcentaje es un 76% el cual señala que nunca cree que se tiene preferencia al momento de brindar atención de enfermería a pacientes determinados. La autora llegó a la conclusión que existen signos y síntomas (algunos más representativos que otros) en el personal de enfermería con respecto al Síndrome de Burnout. Se recomienda aplicar un plan de estrategias que estén orientadas a nivel individual y grupal, para poder fomentar las habilidades de afrontamiento y técnicas de autocontrol que sean dirigidas al personal de enfermería.

Por su parte Zárate (2012), por medio de una investigación buscó identificar la relación que existe entre la actitud laboral y la inteligencia emocional. Su estudio fue de tipo correlacional y planteando como su objetivo el determinar la influencia de la actitud de los colaboradores en el ámbito laboral y lo que es la inteligencia emocional. Este fue aplicado tanto en las industrias privadas como públicas en el municipio de Momostenango ubicado en el departamento de Totonicapán. La muestra fue conformada por 80 personas de género masculino y femenino entre 18 a 65 años de edad, al igual que de diversas religiones, etnias, puestos y estado civil. Se utilizaron dos distintos instrumentos para trabajar las variables de estudio los cuales fueron: la prueba psicométrica CE enfocada para la inteligencia emocional, la cual realiza y evalúa una proyección acerca de la inteligencia emocional de la persona. Ahora bien, para poder determinar el nivel del ambiente laboral, el autor utilizó una encuesta conformada por 15 diferentes ítems que ponen en contexto la estancia de los individuos dentro de la empresa. Los resultados que se obtuvieron fueron la existencia de la influencia de la inteligencia emocional en de la organización tanto en el ambiente laboral como en el ámbito del comportamiento, al igual que el desarrollo de distintas actividades. Es por ello, que se recomienda realizar dinámicas en el establecimiento laboral que estimulen y promuevan la inteligencia emocional de las personas consiguiendo la productividad y efectividad deseadas.

Asimismo Pivaral (2011), llevó a cabo un estudio que tiene como objetivo determinar el hecho que exista una correlación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de una organización que se dedica a la venta de bicicletas. El tipo de investigación fue descriptiva correlacional, y se utilizó el cuestionario de Burnout de Arias (2007), siendo este de forma auto aplicada. Se realizó con una muestra de 30 personas del área administrativa. Los resultados obtenidos fueron reflejados por medio de cuadros y gráficas, demostrando que un 53% de los sujetos se encuentran dentro de un nivel promedio del síndrome, y un 80% de ellos se encuentran entre un rango promedio con relación a la satisfacción que tienen en el aspecto laboral. El autor concluye que no se encontró una correlación pero sí un nivel de significancia de 0.05 entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la organización. Se recomendó implementar un plan de acción para poder incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores, realizando actividades con el

propósito de fortalecer las relaciones interpersonales entre los individuos, al igual que el trabajo en equipo.

En un estudio realizado por Córdón (2010), tuvo como objetivo estudiar las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores que fueron contratados en una organización de consumo, intentando identificar la diferencia que existe entre el desempeño de los trabajadores contratados según sus competencias y por medio de la manera tradicional de selección en una industria de servicio agroquímico. La investigación fue de tipo ex post facto utilizando un método estadístico para validar los resultados. Se tomó en cuenta la R de Pearson ya que esta permitió establecer una correlación entre las variables ya estudiadas y en las cuales se hizo uso de un instrumento que se encarga específicamente de una evaluación de desempeño basada en el método de escalas gráficas en las calificaciones, se reflejaron veinte parámetros de desempeño. Cada uno de ellos, se encontraban definidos de acuerdo a las necesidades de la organización y las ponderaciones se brindaron según el desempeño demostrado por el trabajador durante los últimos seis meses. Una vez obtenida esa información, la sumatoria de las ponderaciones indicó el puntaje general del desempeño del individuo. Los sujetos que se tomaron en cuenta para el estudio fueron colaboradores que se encontraban ubicados en puestos administrativos en una organización agroquímica en la ciudad de Guatemala, la cual estuvo conformada por 50 trabajadores tanto de género masculino como femenino con un rango de edad entre 18 a 47 años. Los resultados que el autor presentó fueron satisfactorios ya que la mayoría obtuvieron la puntuación que se esperaba, es decir que tanto un sistema tradicional de selección de personal, así como un proceso basado en competencias, llegan a ser igual de efectivos. Se recomendó tomar en cuenta que la selección basada en competencias, no llega a garantizar un mejor desempeño por parte de los colaboradores en comparación con lo que es el proceso de selección tradicional.

Por su parte Rosales (2010), realizó un estudio con el objetivo de poder establecer la relación que existe entre el contexto laboral y el Síndrome del Burnout en el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala utilizando las instalaciones, con el aval de las autoridades de la misma. El estudio utilizó un diseño de investigación no experimental debido a que no se manipularon

las variables, solo se correlacionaron. El tipo de muestreo que se utilizó fue no probabilístico, ya que se eligieron solo a las personas que reunieron las características que necesitó el tema de investigación entre los cuales se menciona estado civil, género, edad, puesto laboral y años laborando. Se empleó con el personal que desempeña funciones administrativas del área de biblioteca, secretaria, tesorería, control académico, administración, etc., de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. El tamaño de la muestra fue de 38 personas utilizando el 100% de la población en un rango de edades de 20 a 70 años, tomando en cuenta un nivel académico que fuera en su mayoría diversificado, predominando el género femenino y con un nivel socioeconómico medio proveniente de una cultura maya-ladina. El autor implementó el instrumento de Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1986), obteniendo como resultado de las tres sub escalas que componen el Síndrome del Burnout, realización personal, presentando un 58% en su modalidad de bajo nivel, un 13% en el nivel medio y un 29% en el nivel alto. Rosales concluye que la mayoría de los individuos mostraron una menor sensación de competencia y logros en su trabajo, considerando una caída en los sentimientos de éxito personal, reprochando no haber alcanzado los objetivos que se propusieron, teniendo baja autoestima profesional y una sensación que se ha logrado muy poco pensando que lo realizado no ha valido la pena. El autor recomienda motivar al personal reforzando conductas positivas, al igual que periódicamente se puedan rotar distintos puestos no sin antes proveer una capacitación del puesto que se ocupará.

Por su parte Cacacho (2009), llevó a cabo un estudio de tipo correlacional en donde investigó la relación que existe entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores de servicio al cliente en una empresa de comunicación escrita en Guatemala. Tuvo como objetivo establecer el nivel de relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional y se utilizó un coeficiente de correlación Pearson en los mismos sujetos. Por medio de la aplicación del instrumento Inventario del Pensamiento Constructivo CTI se obtuvieron la puntuaciones, tomando en cuenta un sistema de evaluación del desempeño llamado CRE-Cel el cual fue específicamente desarrollado para la organización en la que se aplicó el estudio. Este se realizó en el departamento de servicio al cliente con 28 asesores los cuales fueron el 100 % de la muestra que mantuvo un rango de edad entre 22 a 54 años de género masculino y femenino, teniendo en mente una

situación económicamente estable y un nivel académico medio y/o universitario. En los resultados, el autor demostró que no existe correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre el desempeño laboral del personal y la inteligencia emocional en el departamento de servicio al cliente en una empresa de comunicación escrita. Se recomendó observar la muestra y verificar constantemente que la calificación total se mantenga en promedio según la prueba de CTI.

Por otro lado Jiménez (2009), realizó una investigación descriptiva con el objetivo de determinar el nivel del Síndrome de Burnout que existe en los trabajadores de la Gerencia Financiera del Organismo Judicial de Guatemala. El estudio utilizó una muestra de 79 colaboradores distribuidos entre seis de las unidades de presupuesto, tesorería y contabilidad. Los resultados demuestran que la media general es de 56.68 puntos, la mediana indica que 39 personas obtuvieron un puntaje igual o más bajo de 54. Ahora siendo 50 la puntuación más frecuente, 39 personas obtuvieron un puntaje igual o más alto que 56. En conclusión, tanto el género femenino como el masculino se encuentran en un nivel promedio, en donde no hay una diferencia significativa entre ambos géneros. El autor recomienda, a los jefes inmediatos conocer e identificar las principales causas y los síntomas del Síndrome de Burnout preparando políticas y estructuras óptimas.

Por su parte García (2008), realizó una investigación llamada prevalencia del Síndrome del Burnout en el personal de atención al cliente en una organización telefónica en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala. El objetivo principal fue identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores. La investigación utilizó como muestra 38 empleados a los cuales se les aplicó el instrumento de evaluación Maslach Burnout Inventory (MBI) con el propósito de medir los tres aspectos más sobresalientes del síndrome: despersonalización, cansancio emocional, y realización personal. El autor menciona que en la actualidad, varias organizaciones consideran a sus trabajadores como un cliente importante, siendo este un recurso valioso el cual debe encontrarse en condiciones óptimas de satisfacción, formación y capacitación debido a que conforme un cliente interno se encuentre satisfecho, de la misma forma brindará una satisfacción por medio de su excelente atención a los clientes externos. Al interpretar los resultados, el autor concluyó que no existe prevalencia del síndrome en los colaboradores que formaron parte

del estudio, aun así se encontró que el 34% de las personas evaluadas, se mantiene en un mayor riesgo de padecerlo por lo que se recomienda evaluar constantemente los niveles de estrés estableciendo estrategias para las habilidades de comunicación, resolución de problemas, entrenamiento asertivo, manejo de emociones, capacitación constante y convivencia laboral.

Asimismo Ruano (2004), llevó a cabo una investigación con el objetivo de determinar el concepto de servicio y atención al cliente que llegan a presentar las organizaciones, tomando en cuenta las expectativas de los clientes. En este caso el estudio se enfocó en las empresas de transporte terrestre con pasajeros que tenían como destino El Salvador. Se elaboró una encuesta, donde el tamaño de la muestra fueron 385 personas. Los resultados fueron agrupados de forma general e incluyeron a clientes de cinco diferentes empresas que prestan los servicios de transporte terrestre. Para el 46.88% es importante la imagen que presenta la empresa. Un 54.63% indicó que la comodidad es un factor importante. Un 54.90% señala el grado de satisfacción que llenan las expectativas de los clientes categorizado como muy bueno. Como conclusión, el autor menciona que la comodidad es una variable en lo que respecta al servicio que los pasajeros deciden colocar en primera posición. Referente a lo que es la atención, la variable que los pasajeros colocan con mayor preferencia es el medio de pago.

En el nivel internacional también se ha realizado varios estudios acerca del Síndrome del Burnout y el servicio al cliente. A continuación se presentan algunos de ellos.

Silbiger y Pines (2014), realizaron un estudio en Beer-Sheva, Israel sobre empresas multinacionales que con la globalización están enviando a mayor cantidad de trabajadores en misiones al extranjero. Los objetivos de la investigación fueron demostrar la relevancia del Síndrome de Burnout de los expatriados, la diferencia entre el estrés y el síndrome, y por último el papel desempeñado por la importancia percibida de trabajo de los expatriados. El estudio estuvo conformado por 233 expatriados israelíes que respondieron a un cuestionario. Los resultados muestran un nivel alto de estrés y un Síndrome de Burnout de nivel bajo. La regresión jerárquica mostró que la importancia de dicho estudio, moderó el efecto del estrés sobre el Síndrome de Burnout marcando diferencias entre el estrés y el síndrome, lo que se relacionó negativamente con el Burnout y positivamente el estrés. Entre

las recomendaciones que se hicieron a los jefes de las empresas fueron dar capacitaciones y mantener una buena comunicación con los empleados.

Asimismo Gomes, Faria y Gonçalves (2013), realizaron una investigación con el objetivo de analizar el papel mediador de una evaluación cognitiva en la relación entre el estrés y el Síndrome de Burnout. El estudio estuvo conformado por evaluaciones cognitivas primarias que son importantes en una persona, al igual que evaluaciones secundarias buscando el análisis de la capacidad del individuo para hacer frente a los factores de estrés llevándose a cabo en Braga, Portugal. Para probar la relación que existe entre las ya mencionadas evaluaciones con respecto al estrés y el Síndrome del Burnout, se utilizó un modelo de ecuaciones estructurales en una muestra de profesorado académico siendo este un número de 333 participantes que desempeñan labores en una universidad pública. Los colaboradores completaron una encuesta que incluyen medidas de su nivel de estrés, la evaluación cognitiva de los aspectos de su trabajo, y el Inventario de Educadores de la Encuesta Maslach Burnout. Los resultados señalaron la percepción de distintas fuentes de estrés que hay en su actividad laboral y la relación existente entre el estrés, la evaluación cognitiva y el Síndrome del Burnout. Se recomienda tomar dicha relación entre las variables de un mecanismo subyacente prometedor para poder explicar las respuestas al estrés laboral y el Síndrome de Burnout.

Cabe mencionar que Torres y Guarino (2013), realizaron un estudio con el objetivo de explorar la influencia de ciertas diferencias individuales como los estilos de afrontamiento, la sensibilidad emocional, y los estilos de comunicación sobre el Síndrome de Burnout de médicos oncólogos venezolanos. Para el estudio participaron 93 médicos oncólogos de diversos hospitales públicos oncológicos de Caracas, Venezuela, los cuales completaron cuestionarios que evalúan las variables anteriormente mencionadas. Los resultados muestran niveles medios del Síndrome de Burnout en los médicos que se sometieron al estudio. Indicó una alta sensibilidad emocional positiva, una adopción de estilos funcionales de afrontamiento, y estilos de comunicación enfocados en sí mismos. Entre las recomendaciones está un análisis de regresión que puede revelar que una alta sensibilidad egocéntrica negativa y una baja sensibilidad interpersonal positiva son las que determinan mayores niveles del Síndrome de Burnout en los médicos oncólogos.

Por otro lado Botía y Orozco (2012), realizaron un artículo que tiene como objetivo presentar la caracterización de las competencias de servicio al cliente, éstas en cinco diferentes eslabones de negocios de la cadena productiva del turismo. Este estudio fue efectuado en 3 ciudades de Colombia identificadas como apuestas productivas: Armenia, Neiva y Palmira-Buga; tomando en cuenta la relación entre las competencias de servicio al cliente y la medida de efectividad para poder solucionar los problemas complejos. Para la evaluación se tomaron 337 personas que laboran en el área de servicio al cliente, las cuales están vinculadas laboralmente a una de las 172 unidades de negocio visitados. Los instrumentos aplicados fueron el checklist de competencias y test de efectividad. Primero se comparó la medición de las competencias con un modelo construido según las normas internacionales y obtuvieron resultados de distancias entre el 20% y 40% de las competencias evaluadas respecto al modelo. Luego se encontró que en las 3 ciudades colombianas las muestras se agrupan por debajo del promedio que era esperado en efectividad en solución de los problemas. Utilizando SPSS v.16, se pudo hallar una independencia entre las dos variables medidas ($r=0.02$), lo que señala que no se demandan mutuamente para poder mejorar la calidad del servicio al cliente en el sector turístico. En conclusión, se puede afirmar la necesidad de ampliar el estudio a otras ciudades que tengan un perfil similar en cuanto al turismo al igual que la actividad económica y la importancia de focalizar la capacitación en lo que es el manejo de situaciones emocionales y trabajo en equipo para identificarlas como las competencias más deficientes.

Asimismo Castillo, Benavente, Arnold y Cruz (2012), llevaron a cabo una investigación con el objetivo de establecer la prevalencia del Síndrome de Burnout entre profesionales de salud de un hospital y la asociación que existe con las variables socio-demográficas y laborales. El estudio fue descriptivo transversal, implementando una estadística de forma descriptiva con una comparación de porcentajes por prueba chi cuadrado y utilizó una muestra de 99 trabajadores de salud del Hospital El Pino en Santiago, Chile. Para la realización, se les aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y se les realizó una encuesta de datos elaborada por los autores en septiembre 2009. Los resultados muestran una tasa de respuesta del 70.70%, en los cuales se refleja el Síndrome de Burnout en los trabajadores de salud del hospital por medio de un 51.50%. Se recomienda prestar atención al Síndrome de Burnout ya que tiene una alta y significativa

presencia en los colaboradores de dicho establecimiento, y es importante aplicar medidas preventivas y de cuidado para proteger al personal de salud con respecto al Síndrome de Burnout.

Por el contrario García y Robles (2011), realizaron un estudio que tiene como objetivo investigar la relación que hay entre el Síndrome de Burnout con respecto a la personalidad resistente y el sentido de coherencia, esto con el fin de determinar si pueden ser entendidas como indicadores de Burnout. Dicho estudio fue descriptivo transversal contando con la participación de 144 trabajadores sanitarios de cuidados intensivos que se llevó a cabo en la Universidad de Granada localizada en España. Los colaboradores respondieron a varios cuestionarios entre los que se pueden mencionar el cuestionario de personalidad resistente, cuestionario breve de Burnout y la adaptación española del cuestionario de orientación a la vida (OLQ-13). Los resultados mostraron un grado medio/alto del Síndrome de Burnout y se detectó una correlación negativa entre la personalidad resistente en referencia a nivel global y sus componentes con el Burnout. Hubo poca correlación entre el sentido de coherencia y el síndrome indicando únicamente la dimensión de comprensibilidad. Entre las recomendaciones está prestar atención a los resultados ya que tienen relevancia la implementación y diseño de programas de prevención del síndrome.

Por su parte Ramírez y Maturana (2011), llevaron a cabo un estudio con el objetivo de determinar las posibles diferencias por género en la aparición de variables asociadas al Síndrome de Burnout, siendo estos medidos a través del clima y la satisfacción organizacional. Se utilizó una muestra de 233 trabajadores de la ciudad de Arica, Chile que pertenecían a cinco diferentes actividades económicas siendo estas educación, salud, comercio de tangibles e intangibles y administración pública. Los resultados indicaron que sí hay diferencias estadísticamente significativas tanto entre mujeres y hombres solo en cinco variables del total que fueron estudiadas. La investigación muestra que según la Maslach Burnout Inventory, los hombres presentaron un mayor puntaje de despersonalización en comparación a las mujeres. En lo que respecta al clima organizacional, las mujeres mostraron un mayor compromiso intrínseco, siendo esto una tendencia que se mantiene con las variables que se incluyen en la satisfacción laboral, ya

que de las mujeres que fueron evaluadas, se mostraron con una mayor satisfacción con la supervisión, satisfacción con remuneración y satisfacción con la calidad del trabajo producido, en relación a los hombres. Los autores recomiendan crear dentro de las empresas, factores protectores correspondientes que beneficien tanto a las mujeres como a los hombres, esto con el fin de disminuir los efectos del surgimiento de las variables que están asociadas al Síndrome de Burnout.

Cabe mencionar que Tubón (2011), realizó un estudio con el objetivo de mejorar el servicio al cliente para tener como resultado un incremento en el volumen de ventas en una organización. La investigación exploratoria llevada a cabo en Ecuador, fue de tipo descriptiva correlacional y toma una muestra de 67 personas las cuales fueron encuestadas. Los resultados indican que sí existe un porcentaje que no llega a ser considerable en clientes que indican que la atención al cliente que ofrece la industria es regular, buena, muy buena. Los resultados también indican que los clientes consideran que la información que se le da, debe de ser precisa y clara. En conclusión, más de la mitad de las personas encuestadas indicaron que debe de existir promociones en los productos y que el personal de ventas en la empresa debe de ser capacitado en el área de servicio al cliente.

Duarte (2006) llevó a cabo un estudio titulado Proyecto de Disertación Doctoral en donde como objetivo general deseaba conocer la existencia que puede haber entre la relación en las actitudes de los empleados, la satisfacción en el trabajo y la productividad. El estudio fue cuantitativo en el cual 707 empleados fueron medidos y registrados por parte de 12 distintas organizaciones al noroeste de México. Como instrumento se utilizó un cuestionario el cual estuvo dividido en 3 diferentes áreas las cuales fueron: evaluación de prestaciones, estimadores de satisfacción de necesidades y área de comentarios. El análisis de los datos de la muestra pudo comprobar que la satisfacción de las necesidades básicas lleva a lo que es la satisfacción laboral logrando determinar la productividad y actitud del colaborador. El autor llegó a la conclusión que es necesario que las personas con las actitudes y habilidades requeridas para realizar las tareas asignadas así como para mantener permanentemente un alto nivel de motivación. Se recomendó promover buenas actitudes durante el día en que se desempeñan las tareas asignadas que se manejan con un buen

desempeño, también motivándolos para que se construyan actitudes y se entrene con programas de beneficio a largo plazo con el propósito de desarrollar patrones de conducta.

Por su parte Párraga (2006), llevó a cabo una investigación en Cáceres, España acerca de la eficacia del programa I.R.I.S con el objetivo de reducir y determinar las relaciones existentes entre el Síndrome de Burnout, el estrés laboral y las disfunciones emocionales. El tipo de estudio fue experimental y contó con la participación de 301 colaboradores entre los cuales se mencionan que 43 eran enfermeras y 39 auxiliares de enfermería. Los instrumentos que se utilizaron son el Maslach Burnout Inventor, la escala Magallanes de Estrés, la escala de actitudes disfuncionales, el inventario de Beck para la depresión, la encuesta para diagnosticar el estrés laboral, el cuestionario de ansiedad estado-rasgo y la escala de adjetivos interpersonales. Los resultados indicaron que la presencia de estrés laboral no causa el Síndrome de Burnout, mostrando que los trabajadores pueden funcionar con altos niveles de estrés si sus labores y jefes le transmiten una retroalimentación que sea positiva. Recomienda que a los sujetos con altos niveles de Síndrome de Burnout se les preste atención ya que manejan un alto número de respuestas de estresantes, más ansiedad y puntajes con mayor nivel de depresión.

En conclusión cada uno de los estudios que fueron previamente presentados según el autor, son de gran apoyo para la realización de la presente investigación, ya que tanto los nacionales como internacionales muestran que independientemente del trabajo que se tenga el Síndrome de Burnout y el servicio al cliente son temas relevantes y de gran interés que cada vez se van desarrollando conforme aumenta la demanda de mercado, tecnología y expectativas de los consumidores.

A continuación se presenta datos teóricos de la literatura, según diversos autores enfocados al Síndrome de Burnout.

Poblete (2012), menciona las características principales de los inicios del siglo nuevo del Síndrome del Burnout que está constituido por los recientes avances y cambios de tecnología, al igual que la globalización y el manejo de información que ha causado que el ser humano se vea desafiado a tener que asumir acelerados pasos en los procesos de adaptación que debe afrontar a las nuevas tendencias.

En el artículo, el autor menciona que las características principales de la vida actual, podrían tipificarse en diferentes aspectos entre los cuales menciona el aumento de longevidad, que no necesariamente está asociada a una buena calidad de vida; la acelerada revolución tecnológica; la constante inseguridad en sí mismo; el exceso de manejo de información; una pérdida de trabajo y/o multi empleo; los cambios en la vida personal como por ejemplo la familiar; el comienzo de pérdida de motivación y valores. Todas las características previamente mencionadas llevan a un descontento laboral, ya que llegan a surgir exigencias y presiones que impactan el rendimiento de un trabajador.

Es por ello que Poblete (2012), indica que este tipo de situaciones, trae como consecuencia que una cantidad grande de profesionales perciban que sus competencias y/o recursos no sean suficientes y que lo que se les pide está por encima de sus capacidades de alcanzarlo. Se hace mención que en los últimos años el Síndrome de Burnout se ha ido constituyendo poco a poco en las organizaciones y es de suma importancia prevenirlo y prestarle atención.

Por su parte Martínez (2010), resalta que desde hace al menos dos décadas, el Síndrome de Burnout es conocido, diagnosticado y prevenido en el ámbito laboral y cada vez se ha vuelto más general e inespecífico llegando a encubrir situaciones tales como el estrés y/o la fatiga crónica.

El autor intenta aclarar el concepto, comparar definiciones, exponer sistemas y establecer un nivel crítico en el ámbito de las aportaciones bibliográficas tanto nacionales como extranjeras que permita continuar con seguridad una investigación de las hipótesis de trabajo que interesan a la Psicología Social siento estos diagnósticos específicos, la prevención diferencial y el tratamiento del síndrome con métodos propios.

Según menciona el autor, se aceptó que el Síndrome de Burnout es el resultado de un proceso en el que el individuo se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y ante el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no le son eficaces. Esto quiere decir que en el ámbito individual las personas en su esfuerzo por adaptarse y responder eficazmente a las demandas y presiones laborales, pueden llegar a esforzarse excesivamente y de manera prolongada lo que acarrea esa sensación que ellas describen como “estoy quemado”.

El autor también hace mención que en el ámbito laboral cada vez se producen la mayoría de los casos estudiados y se vuelve de interés en las empresas esa sensación de bajo rendimiento, llegando a tal punto en el cual la organización falla y se conduce al deterioro en la calidad del servicio, el absentismo laboral, el alto número de rotaciones e incluso conlleva al abandono del puesto de trabajo.

Es importante resaltar que el hecho que la sintomatología varíe bastante de un sujeto a otro, ha influido en ahondar las discrepancias entre algunos autores al momento de definirlo ya que depende a qué se le dé más importancia; si al síntoma que se presenta en primer lugar, o a la secuencia completa del proceso. Por lo tanto, existe una variedad de modelos procesuales que tratan de explicar el desarrollo del síndrome de Burnout, aunque realmente ninguno de ellos ha sido absolutamente aceptable y satisfactorio.

En un artículo publicado en Prensa Libre Guatemala titulado ¡Cuidado no te quemes! realizado por Rodas (2010), se hace énfasis en el Síndrome del Burnout en donde lo define como el hecho de haber agotado toda la energía que una persona tiene para desempeñar una labor, por eso que se le denomina síndrome de estar quemado. El síndrome no necesariamente debe solo afectar a los trabajadores de área operativa en una organización, si no también puede llegar al área gerencial, conduciéndolos a ambos a la frustración.

El autor menciona que al momento de mantenerse la mayor parte del tiempo desempeñando las mismas actividades, puede volverse un problema de estrés psicosocial.

Dentro de los síntomas más comunes se encuentran:

- Insatisfacción con las tareas asignadas por no completar las expectativas que se tienen.
- Cansancio excesivo inclusive desde el momento que el individuo se despierta.
- La falta de sueño es muy común. Dificulta el poder conciliar el sueño por la noche y somnolencia durante el transcurso del día.

- Irritabilidad constante. Es aquí donde la insatisfacción que se experimenta constantemente conduce a tratar de forma pesada a los clientes externos.
- Al hecho de no querer saber nada de nadie se le denomina distanciamiento afectivo.
- El absentismo laboral es una de las repercusiones del síndrome ya que llega a causar hipocondriasis por lo que generalmente pasan gran parte del tiempo inestables y enfermos.
- Los factores que hacen que se desencadenen, inician desde la excesiva carga de labores hasta un poco autocontrol de sí mismo.

Chico (2009), realizó un artículo titulado Buena Vida en donde hace referencia la adicción al trabajo que llega a afectar el rendimiento personal de un individuo y por consiguiente baja su productividad en la empresa perjudicándola. Las personas que manifiestan ese tipo de actitud tienen un mayor riesgo de caer en un estrés crónico. Para evitar que un trabajador se vea involucrado en este tipo de situación, la directora Margarita Chico del sitio web Trabajando.com en México indicó que si bien cada persona llega a ser responsable de custodiar salud laboral y su seguridad, también es muy importante que las organizaciones y los gerentes o supervisores ayuden a disminuir los niveles de estrés en el trabajo.

El autor además menciona que una de las medidas preventivas que se debe de tomar en consideración es coordinar actividades que sean recreativas, fomentando el buen clima laboral y mantenerse relajado. Las organizaciones deben de motivar a que sus colaboradores busquen breves espacios a lo largo de su jornada laboral para hacer una pausa, tomar aire y distraerse.

Es importante controlar y manejar a tiempo los primeros síntomas del síndrome entre los que se pueden mencionar: ansiedad, irritabilidad, dolores de cabeza e insomnio con el propósito de evitar daños tanto físicos como psicológicos que tanto a corto como a largo plazo llegan a afectar el desempeño.

Asimismo Bosqued (2008), describe el Burnout como una forma de estrés laboral crónico que conlleva a varias secuelas para las víctimas del síndrome. Este se caracteriza por una progresiva pérdida de la energía en una persona, la desmotivación por el trabajo, cambios en el comportamiento hacia los clientes en donde la comprensión y la sensibilidad disminuyen; todo esto puede conducir a síntomas de ansiedad e inclusive hasta la depresión.

El autor menciona que es un problema de salud y de la calidad de vida que se maneja, enfocada especialmente al ámbito laboral reflejando respuestas psicofísicas que tienen lugar en la persona como una consecuencia a un esfuerzo constante, cuyos resultados se consideran insuficientes y/o ineficaces, ante lo cual se reacciona quedando exhausto tanto física como psicológicamente provocando un estrés excesivo. El individuo manifiesta sensaciones de haber llegado al límite en sus fuerzas, rendirse, sentirse agotado y abatido.

Bosqued (2008), indica que hay tres elementos que caracterizan el síndrome siendo estos el agotamiento emocional, que llega a surgir como consecuencia de una disminución de los recursos emocionales para poder enfrentarse a retos laborales presentando fatiga, irritabilidad, descontento, malhumor y pesimismo. Otro elemento es la despersonalización que surge como un mecanismo de defensa, creando una barrera entre la persona y el cliente como una manera de autoprotección, haciéndolo que se vuelva inestable, negativo y se deshumanice. El último elemento es la baja realización personal en donde surge una sensación subjetiva que nace como consecuencia de los elementos anteriores. En este, el individuo se siente frustrado por la manera en que realiza sus tareas laborales y los resultados que obtiene.

Es importante determinar cuál es el problema principal que causa que la persona se comience a sentir desmotivado para poder intervenir a tiempo antes que sea demasiado tarde y que realmente se encuentre quemado.

Por otro lado Salanova y Llorens (2008), describen al Síndrome de Burnout como el hecho de estar quemado por el trabajo en el cual resaltan que es uno de los daños laborales que tienen un carácter psicosocial muy importante en la actualidad.

El alto ritmo de vida y la globalización causan que la transformación de los mercados y la estructura por parte del sector económico reflejando un incremento en trabajo tanto emocional como mental, al igual que todo tipo de exigencias de gran calidad con respecto a tareas asignadas, lo que es el apegado a la ruptura del contrato psicológico y todos los aspectos que con llevan al Síndrome de Burnout son indicadores que deben tomarse en cuenta al momento de establecer medidas de precaución para saber identificarlas y llegar a prevenir un desgaste crónico.

Los autores indican que en la sociedad actual existen dos importantes procesos que pueden explicar el desarrollo y la etiología del Síndrome de Burnout. El primero hace referencia al proceso necesario del síndrome desarrollado en los profesionales. En este caso en particular el síndrome puede desencadenarse debido a las demandas interpersonales que implican el trato con clientes, pacientes entre varios que incluso pueden llegar a consumirse emocionalmente. Para poder evitar el contacto con la fuente que llega a ser la originaria del malestar, se recomienda adoptar a lo que se le llama despersonalización siendo esta utilizada como una estrategia para afrontamiento que contiene una reducida realización personal. Por último el segundo proceso de desarrollo del síndrome es de naturaleza un poco más general que puede aplicar a cualquier ocupación. La presencia de las altas demandas y pocos recursos puede que llegue a crear este tipo de crisis que se vuelven sucesivas de auto eficacia que eventualmente comienzan a generar el síndrome incluyendo entre ellos agotamiento, distancia mental, cinismo, despersonalización e ineficacia profesional.

En un artículo realizado por Albaladejo et al. (2004), señalan que el término Burnout hace referencia a una situación que cada vez se va volviendo más frecuente entre los trabajadores que laboran por medio de una relación directa, entre los colaboradores que se mencionan en este caso son todos los profesionales sanitarios. Se determinó la prevalencia del Síndrome de Burnout y de los componentes que lo conforman siendo estos el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal entre los profesionales del departamento de enfermería del Hospital Clínico Universitario San Carlos de Madrid y su relación con determinados factores socios demográficos, laborales e institucionales.

Es el nivel de despersonalización en el departamento de urgencias el que llama la atención, y el Síndrome de Burnout en oncología. Es importante mencionar que para identificar alguno de estos síntomas, el perfil del sujeto afectado por el Síndrome de Burnout, suele corresponder con el de un trabajador que tenga experiencia laboral y que aún sí manifiesta un escaso grado de reconocimiento a su tarea asistencial y a la vez, un alto nivel de insatisfacción con lo que respecta a la gestión de su centro de trabajo.

Por su parte Bianchini (1997), llevó a cabo un artículo en el cual se encuentra orientado a los trabajadores de un hospital, tomando en cuenta el nivel de estrés que manejan, su salud mental, ya que requiere una atención especial enfocada a cada paciente. Entre los horarios, turnos, presiones que los trabajadores manejan en ocasiones puede llegar a causar que los colaboradores enfrenten una crisis que los lleve al colapso. Los factores que llegan a actuar directamente sobre el profesional y el equipo de trabajo, según el autor esto provoca un malestar que puede manifestarse en fuertes y altas cargas negativas, reflejando un nivel extremo de estrés e insatisfacción con las tareas asignadas, lo cual hace que genere una deficiencia en calidad de la atención hacia el paciente, y afectar la salud produciendo un estado de agotamiento debido al estrés.

El autor define Burnout como “fundirse”, esto quiere decir que el agotamiento no solo es físico sino también emocional causando un discomfort somático, desmotivación, y una sensación de fracaso. En el artículo se hace referencia al agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción personal de talento.

Según lo indica Bianchini (1997), como breve descripción de cada uno de ellos se puede mencionar el evadir el enfrentamiento, la comunicación, descalificación y agresión a las personas. El autor resalta que es importante identificar el fenómeno ya que podría ser contagioso con las personas que se encuentran en un ambiente que maneje ese síndrome, al igual que ubicar y resolver las fuentes de tensión, reducción del estrés, permitir oportunidades de descanso, recrearse ente otras.

Por otro lado, el concepto de servicio al cliente ha tomado relevancia en el mundo empresarial y es por esto que a continuación se presenta literatura enfocada a la actitud y servicio:

Almeraz (2014), menciona que el servicio al cliente es una actitud que se refleja en cada una de las acciones diarias que una persona realiza y tiene relación con lo que quiere y siente, influyendo de manera directa en los resultados del trabajo diario y por tanto en las operaciones del mismo. Según el autor, el término de servicio al cliente se define en la forma en cómo una organización brinda el servicio a sus clientes y se manifiesta en la manera en la cual se relaciona con ellos. Es decir que involucra todas las actividades que se realizan para que el cliente obtenga un servicio o producto en el momento y lugar que se requiere, y que los trabajadores se aseguren que el producto cumple con las expectativas y necesidades del cliente.

El autor indicó que la actitud de servicio es la diferencia entre sentirse bien y complacido, el hecho de sentirse mal y malhumorado, esto sin importar si se es cliente, proveedor, trabajador. Es importante que se realice las tareas asignadas con una actitud excepcional, pensando en que la manera en cómo se transmiten los mensajes es la imagen que se está brindando de la empresa. Se debe de ser empático con el cliente para poder entender de mejor manera, cómo se siente o bien qué es lo que requiere; lo cual sin duda ayudará a ofrecerle soluciones y respuestas acordes a sus necesidades.

Por su parte Quijano (2013), resalta que dos de los más grandes problemas provocados por las mismas empresas es cuando los trabajadores buscan ayudar al cliente sin éxito, siendo esto la falta de cultura de servicio interno en la empresa y la falta de autoridad para la toma de decisiones en beneficio del cliente.

El autor afirma que se analizaron algunas de causas por las que las industrias son mal evaluadas por sus clientes con respecto al servicio y la primera es el incumplimiento de promesas de ventas o servicios, al igual que la falta de capacitaciones adecuadas y completas para el personal de contacto con el cliente. Pero es realmente una tercera causa en la cual el autor se enfoca que es el despliegue de la autoridad o empowerment.

Por otro lado, el autor indica que la razón principal por la cual las organizaciones no logran que los clientes perciban una adecuada actitud de servicio, se deriva del problema que experimentan los colaboradores de contacto con los clientes que, no obstante que desean ayudarlos, sienten que no reciben el apoyo necesario por parte de la empresa.

Los ejecutivos y empresarios suelen cometer el error de pensar que contratando personal con vocación de servicio, se llegará a lograr mejorar las evaluaciones de los clientes. Es decir, que se considera que con una contratación adecuada, la organización no requerirá de ninguna otra actividad.

Es frecuente que se escuche que empresarios o ejecutivos se quejan de los trabajadores con poca actitud de servicio, sin realmente darse cuenta de que la forma en que opera la organización, no está pensada en función del cliente final causando que la forma de operación de las organizaciones se inhiban, obstaculizando o perjudicando la actitud de servicio espontánea en los empleados, pero sobre todo por la falta de una cultura de servicio interno en la empresa y la carencia de autoridad siendo esto el empoderamiento o empowerment para la toma de buenas decisiones que beneficien al cliente.

Quijano (2013), mencionó que la carencia de tener una cultura de servicio afecta ya sea directa o indirectamente a la empresa, el hecho de exigir un elevado servicio con calidad donde no hay una cultura de servicio al cliente, daña el entusiasmo de los empleados. Es importante que se consideren los siguientes aspectos para empezar a crear una cultura de servicio de manera eficaz.

- Se debe de crear un concepto organizacional común de calidad en el servicio haciendo hincapié en las dos actividades más importantes para el cliente que son cumplimiento y actitud de servicio.
- Medir el desempeño en materia de servicio interno para poder monitorear el avance o progreso en el proyecto, ya que es de suma importancia que se midan las causas del mal servicio interno para lograr identificar los puntos susceptibles de mejora.
- La creación y promoción de una cultura de servicio interno, permite obtener mejores resultados con los clientes y en las organizaciones, puesto que se requiere de menos esfuerzo para lograr los resultados y la sinergia del trabajo en equipo permite encontrar las formas adecuadas para satisfacer a los clientes.

Cabe mencionar que López (2011), realizó un artículo en donde menciona que si no se cuida lo básico, de nada servirán los detalles y el hecho de llegar a la milla extra. No basta con que sepa qué servicio ofrecer, o a qué nivel se debe hacer y cuál es la mejor manera de ofrecerlos.

Brindar un servicio de calidad incorpora todos los componentes en él, para obtener la máxima satisfacción en la experiencia del cliente. A continuación, se presenta 10 componentes básicos según los describe el mismo autor acerca de cómo brindar buen servicio.

1. Tener seguridad ya que está bien cubierta cuando se puede decir que el servicio que se le brinda al cliente es de cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.
2. La credibilidad va de la mano de la seguridad, y las organizaciones deben de demostrar que hay un ambiente de confianza siendo honestos y no sobre prometer.
3. La comunicación es parte importante al momento de atender a los clientes. Se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal que sea sencillo de entender.
4. La comprensión del cliente es fundamental, ya que no se trata solo de sonreír en todo momento, sino lograr entender qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea; realizando un esfuerzo por tener empatía.
5. Ser accesible es otro aspecto que se debe de tomar en cuenta para dar un excelente servicio, ya que se debe de tener varias vías de contacto con el cliente, así como buzones de sugerencias, quejas y reclamos; tanto físicamente como en un sitio web, número telefónico entre otros.
6. La cortesía al momento de estar en el área de servicio al cliente; esto porque la atención, la simpatía, el respeto y la amabilidad del personal, ayudará a cautivar a los clientes si se les da un excelente trato y se les brinda una gran atención.

7. El profesionalismo, ya que la posesión de las destrezas necesarias y el conocimiento de la ejecución del servicio debe ser parte de todos los miembros de la empresa.
8. El tener una capacidad de respuesta forma parte de los componentes.
9. Tener disposición para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido y oportuno.
10. Fiabilidad siendo esta la capacidad que la organización pueda ejecutar el servicio de una forma excelente.

Por otro lado Pérez (2011), menciona que la globalización es una realidad para todos los países del mundo y se ha integrado en todos los mercados mundiales a través del comercio, las finanzas y la información; logrando romper los esquemas tradicionales de participación y competencia. En la actualidad, cualquier organización que quiera ser considerada como “Empresa de Clase Mundial”, debe de ofrecer un producto o servicio novedoso a un precio competitivo, realizando promociones creativas y tener una excelente ubicación geográfica; debe incorporar dos elementos fundamentales que son la calidad y servicio al cliente, ya que los clientes quieren que se les entregue el producto de una manera atenta, cálida y rápida.

Por su parte Robbins (2009), menciona que las personas pueden llegar a reflejar diversas actitudes debido al impacto y apoyo organizacional siendo las siguientes las más relevantes:

- Compromiso organizacional: es el grado en el cual un trabajador llega a identificarse con la empresa en la cual labora y las metas que esta tiene.
- Satisfacción en el trabajo: es una sensación positiva con respecto al desempeño de un colaborador y las tareas que realizada día a día, de las cuales se puede notar de va surgiendo de la evaluación de sus actividades y logros.

- Identificación con el empleado: es la satisfacción, entusiasmo e involucramiento que un individuo tiene con respecto al trabajo que desempeña.
- Percepción del apoyo organizacional (PAO): este es un grado en el cual un trabajador cree que la empresa para la cual trabaja, valora el aporte que él o ella brinda y que velarán por su bienestar.
- Involucramiento en el trabajo: es un grado en el cual un individuo psicológicamente se identifica con su trabajo y con las funciones que diariamente desempeña considerando el nivel de su “performance”.

El texto elaborado por Minchinton (2008), el autor describe actitud como una reacción emocional y/o mental ante diferentes circunstancias, persona u objetos, o bien un sentimiento hacia algo o sobre algo. La actitud es un tema que en la actualidad es habitual en las conversaciones diarias, y cada persona tiene literalmente cientos de actitudes que muestra en casi todos los aspectos de su vida.

Ante diferentes circunstancias, la actitud puede ser buena, servicial, regular, mala o inclusive destructiva. Es por esto que es bueno inhalar los sentimientos sugestivos, y más aún en los momentos en que una persona se encuentra desanimada. Lo que se necesita es tener inspiración y librarse de las relaciones estresantes.

El autor menciona que el hecho de tener determinación, perseverancia y firmeza, ayuda a alcanzar las metas planteadas. Es importante crear una paz interior y esto se puede lograr al momento que se deje de hacer cosas que causan inquietud. Se deben de eliminar las emociones y pensamientos que alteren, que sea negativos.

Asimismo Maxwell (2007), define actitud como un sentimiento interno que se expresa por medio de una conducta externa. La mayoría de personas siempre proyectan hacia afuera lo que realmente sienten por dentro, y algunas de ellas tratan de ocultar su actitud pero ésta siempre encuentra la forma de salir. Muchos se preguntan de dónde proviene o de dónde se conforma, y uno de los principales aspectos es la personalidad; es lo que una persona cree de sí misma y como se proyecta.

También influye el ambiente en el cual la persona se desarrolla o lo rodea, al igual que las expresiones de los demás que hacen que un ser humano perciba sentimientos de aceptación o rechazo. El autor también indica que hay cinco grandes obstáculos de la actitud que pueden llegar a perjudicar el desempeño de una persona y estos son: El desánimo, el afrontar un cambio, los problemas imprevistos, el temor y el fracaso. Para poder vencerlos se debe de querer marcar una diferencia en la vida diaria para poder marcar diferencia en la vida de los demás, que eventualmente reflejará una actitud positiva y mantendrá sentimientos de felicidad y comodidad.

Respecto a la evaluación de servicio al cliente Paz (2005), menciona que existen varios métodos en que se puede evaluar el servicio que se brinda. Entre el primero se encuentra la tarea en la cual una persona debe enfocarse y definir el qué. Para el cliente, esto significa calidad y también la expectativa que tiene acerca servicio que recibe. Es importante determinar las necesidades que una persona tiene cuando visita la empresa. Es por esto que es bueno que se tenga o se elaborare un cuestionario. Para confeccionar dicho cuestionario, se debe de tener en cuenta que hay que recopilar los aspectos que son sumamente significativos para el cliente y que éstos deben de ser medibles permitiendo así poder saber qué es lo que está funcionando en el sistema actual, al igual que tener en mente en dónde se deben de hacer cambios para llegar a obtener mejoras. Se debe de estructurar de una forma sistemática y enviar una respuesta a la persona que envió sus comentarios.

Por su parte Coon (2004), describe que las actitudes se clasifican en tres componentes los cuales se detallan a continuación:

- Componente afectivo: se indica por afecto es el segmento sentimental o emocional de la actitud que desarrolla un comportamiento.
- Componente cognoscitivo: es una creencia de cómo realmente llegan a ser las cosas frente a los ojos de una persona tomando una descripción de la misma.
- Componente del comportamiento: se refiere a comportarse intencionalmente de una forma específica hacia una situación y/o individuo.

Aprender sobre estos tres componentes ayuda a comprender la relación potencial y complejidad entre ellos observando su comportamiento para evaluar la forma en que se complementan el uno con el otro con el fin de ayudar a operativizar la actitud de la persona.

Por su parte Hayes (2001), señala en su libro cómo medir la satisfacción del cliente, la determinación de las necesidades y exigencias que una persona tiene al momento de visitar una industria. Se puede considerar que dichas necesidades y exigencias, son características del servicio o producto que llegan a representar una serie de dimensiones importantes. Al decir dimensiones, se refiere a aquellas en las cuales los clientes basan su opinión personal con respecto al producto y/o servicio. El propósito de determinar las exigencias existentes de los clientes, es poder establecer una lista completa de todas las dimensiones de calidad que son indispensables que llegan a describir un servicio. Para que este proceso se complete debe de estar constituido por dos pasos o fases: la identificación de las dimensiones que busca definir la calidad del servicio y/o producto que se brinda, y la definición de cada una de las dimensiones por medio de ejemplos que sean concretos, ilustrando exactamente lo que significa.

Las actitudes que una persona tiene brindan una orientación ya sea para responder de una forma negativa o positiva ante una situación específica. Es por esto que Davis (1999), indica que las actitudes laborales llegan a ser las respuestas que se tienen hacia los sentimientos que buscan establecer cierto tipo de perfección por parte de los trabajadores según su comportamiento y entorno. Las actitudes laborales causan inclinaciones a comportarse de una manera positiva o negativa, es por esto que el autor menciona que un colaborador que se encuentra insatisfecho difícilmente va a involucrar en su totalidad a realizar responsablemente sus labores ya que no se sentirá comprometido y pueda que no tenga objetivos para cumplir sus tareas. Las actitudes ya mencionadas, son la disposición con la que se puede afrontar cualquier desafío ante una circunstancia que determina de manera significativa los resultados esperados.

Asimismo Robbins (1998), menciona que un individuo puede expresarse por medio de diferentes actitudes, pero al momento de encontrarse laborando, se enfoca especialmente en las relaciones interpersonales que llegan a formarse entre los trabajadores. El autor menciona que las actitudes laborales son la forma en la que una persona responde a su

ambiente en el que observa su conducta brindando aportes negativos o positivos a la organización. Es importante prestar atención y conocer las actitudes del personal que labora en una empresa para analizar sus diferentes actividades y funciones esperando a que se desarrollen con éxito.

Cabe mencionar que hay veces en que las personas llegan a confundir y a contra decir el supuesto efecto influencia de las actitudes de un individuo sobre su comportamiento. Es por esto que un término interesante que en la actualidad se escucha mencionar bastante es la disonancia cognoscitiva, la cual hace referencia a la incompatibilidad de una persona entre dos o más actitudes en su comportamiento. Conforme ha pasado el tiempo se ha podido llegar a la conclusión que las personas buscan que exista consistencia entre sus comportamientos y actitudes, lo que significa que el individuo busca reconciliarlas y alinearlas con la manera en la que se comporta, con el objetivo que parezca racional y consistente; es decir, que la persona busque permanecer en un equilibrio.

Tscholh (1994), indica que para poder llegar a tener una empresa exitosa, se debe de generar rentabilidad con el servicio al cliente y para alcanzarlo se debe de dar inicio por tener compromiso por parte de la dirección general ya que es ese el prerrequisito más importante y crucial para llegar a tener éxito en la mejora del servicio. También debe de contar con los recursos adecuados para invertir en la toma de decisiones de utilizar el capital de la empresa para desarrollar el servicio.

El autor menciona que por medio de mejoras visibles, el cliente percibe la calidad del producto, esto quiere decir que se realice una publicidad efectiva que supera a la de los competidores. Esto hará también que los empleados se familiaricen con la empresa y que reciban una formación sobre cómo deben de implantar una estrategia de servicio centrada en elementos claves y específicos. Los trabajadores deben de sentir que su trabajo afecta, ya sea directa o indirectamente, la percepción de los clientes y a esto se le llama implicación. El autor deja claro que el servicio al cliente es la salvación para las empresas y el objetivo global de la calidad del mismo es, como él llama, darle mantenimiento a los clientes, al igual que retenerlos y desarrollar nuevos. Todo esto debe de ir de la mano de una buena actitud al momento de atenderlos, y entre ellos menciona que la preocupación y

consideración, cortesía, integridad, fiabilidad, eficiencia y disposición para ayudar son fundamentales para brindar un excelente servicio al cliente.

En la actualidad el estilo de vida y la competitividad entre las empresas, se ha vuelto más exigente buscando siempre mantenerse a la vanguardia y causando que los trabajadores atraviesen un nivel alto de ansiedad y estrés, conduciéndolos a un desgaste extremo. Es por esto que es importante conocer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la actitud de servicio, ya que puede llegar a orientar a las organizaciones a tomar decisiones y crear estrategias, que los beneficie tanto a ellos como empresarios al igual que a sus clientes.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Síndrome de Burnout o también conocido como desgaste o fatiga laboral crónica, se ha vuelto cada vez más popular en las organizaciones debido a la alta demanda del mercado y calidad, lo cual lleva a las industrias a tener niveles de exigencia altos que llegan a tal punto en que los trabajadores tienen un cansancio extremo, desesperación y frustración con lo que respecta a sus tareas diarias.

Una vez que una persona padece este tipo de síndrome, sufre cambios en su estado de ánimo, apariencia física y su rendimiento laboral desciende, haciéndolo sentir incómodo y sin ganas de presentarse a trabajar ya que solo el hecho de pensar en lo que le espera al llegar es monótono y estresante.

La presente investigación se enfocó en trabajadores exclusivamente del área de servicio al cliente en una empresa comercial orientada al mercado de restaurantes, con más de 40 años de experiencia y seis ubicaciones en la ciudad de Guatemala. La empresa tiene como objetivo principal satisfacer las necesidades de los visitantes, haciéndolos sentir bienvenidos transmitiendo una actitud entusiasta y positiva logrando que el cliente desee volver a disfrutar una deliciosa experiencia.

En la actualidad, las personas que frecuentan un establecimiento desean ser bien atendidas ya que invertirán tiempo y dinero buscando pasar un momento agradable. Es por esto que la mayoría de las organizaciones se enfocan en el servicio que sus trabajadores les brindan a los clientes para que sea excelente, exigiéndoles una actitud que represente a la empresa como la mejor que ellos o ellas pudieron haber elegido para consumir un producto.

Es importante mencionar que los colaboradores de las empresas también son personas que mantienen una vida personal fuera de lo profesional. Debido a ello, al momento de tener conflictos familiares, sociales, académicos, entre otros, llega a ser un factor influyente causando que no lleguen a rendir lo mismo al haber tenido un mal día. Sin embargo deben de estar conscientes que deben de mantener los aspectos laborales apartados de los profesionales, ya que siendo el contrario se verán con el desafío de estar aún más estresados y preocupados llegando a sentirse desgastados.

El Síndrome de Burnout llega a causar un deterioro en el colaborador no solo físico sino también mental. Es por ello que se plantea la siguiente pregunta: ¿Existe relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre el Síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Determinar la relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre el Síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial.

2.1.2 Objetivo Específicos

2.1.2.1 Determinar si la jornada de trabajo o la antigüedad de los colaboradores en la empresa, influye en la actitud en el área de servicio al cliente.

2.1.2.2 Establecer el nivel de actitud de servicio que manifiestan los trabajadores de una empresa comercial.

2.1.2.3 Determinar el nivel de Burnout que refleja un trabajador al momento de realizar sus labores diarias.

2.2 Variables

- Burnout.
- Actitud en el servicio al cliente.

2.3 Definición de la variable

2.3.1 Definición conceptual

“El Síndrome de Burnout suele ser común en las profesiones de servicio y se manifiesta mediante el componente de llegar a estar agotado emocionalmente tomando en cuenta la dimensión individual y básica del estrés. También se encuentra el componente referente a la despersonalización representada por el contexto interpersonal y el

componente de la realización personal siendo esta la dimensión de una autoevaluación” (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

“El servicio al cliente es un conjunto de estrategias que una empresa diseña para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes externos, siendo mejores que las de sus competidores” (Serna, 2006).

2.3.2 Definición operacional

El Síndrome de Burnout es un tipo fatiga o agotamiento laboral excesivo que las personas sufren al llegar al límite del esfuerzo en donde quedan exhaustos. Por lo que para la presente investigación se utilizó el Cuestionario de Burnout Arias (2007), en donde los indicadores que se tomaron en cuenta fueron: agotamiento físico, agotamiento mental, las manifestaciones psicósomática, mentales, emocionales y conductuales de una persona.

El servicio al cliente busca proporcionar un servicio agradable con el objetivo que el cliente se sienta satisfecho y desee volver con la empresa debido a la excelente actitud y atención que se le brinde. Para este estudio se utilizó un cuestionario que tuvo como indicadores: atención, amabilidad y rapidez de un colaborador en una empresa comercial.

2.4 Alcances y Límites

La presente investigación tuvo como alcance identificar si realmente existe una relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre el Síndrome de Burnout y la actitud que tienen los trabajadores de servicio al cliente en una empresa comercial.

Este estudio pretende apoyar y orientar a las organizaciones a que tomen en cuenta la presión que llegan a sentir los colaboradores debido a la constante competitividad que existe por tratar de mantenerse por encima de sus rivales causando que eventualmente sus trabajadores lleguen a sentirse fatigados, agotados e irritados. No obstante el estudio no da a conocer los factores influyentes en el desarrollo de del padecimiento crónico del Burnout ni cómo superar el síndrome.

Es importante tomar en cuenta que el presente estudio se llevó a cabo en una empresa comercial enfocada en servicio al cliente. Es por ello que no aplica para organizaciones las cuales sus trabajadores no mantienen contacto directo con los clientes y donde la actitud que ellos reflejen sea un factor influyente que cause la pérdida de visitantes.

Se debe tomar en cuenta que cada empresa maneja diferentes productos y puede que su personal se encuentre capacitado para realizar tareas específicas las cuales no serán precisamente las mismas en todos los casos.

2.5 Aporte

El presente estudio pretende contribuir con las organizaciones y el gremio de los trabajadores dándoles a conocer la relación que puede llegar a existir entre el Síndrome de Burnout y el servicio al cliente.

La investigación muestra resultados que le permite a empresas comerciales identificar un nivel de actitud de servicio que llegan a manifestar los colaboradores al momento de realizar sus tareas diarias, al igual que logren determinar el nivel de Burnout que un trabajador puede llegar a reflejar al momento que se empieza a desgastar desempeñando sus labores.

La investigación realizada también puede ser una guía para futuros profesionales que sirva como referencia para estudios que se deseen llevar a cabo tomando en cuenta que estén relacionados con el tema del Síndrome de Burnout y la actitud de servicio.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

La muestra de estudio para la investigación consistió en 50 colaboradores los cuales trabajan en una empresa comercial en el departamento de servicio al cliente. La organización se dedica a la cadena de restaurantes en donde la idea de compartir en un ambiente familiar fue lo que motivó a abrir sus puertas hace más de 40 años brindando una excelente experiencia por medio de una calidad de servicio y frescos productos.

El estudio estuvo conformado por 17 trabajadores que laboran en una jornada matutina iniciando a las 8:00 a.m. y finalizando a las 5:00 p.m., y 33 trabajadores que laboran en una jornada vespertina iniciando a las 2:00 p.m. y finalizando a las 11:00 p.m.

Los sujetos fueron de género masculino, en un rango de edad entre 18 y 45 años tomando en cuenta su antigüedad en la empresa. Para la selección de dichos sujetos se utilizó un tipo de muestreo no probabilístico, elegido por conveniencia y de técnica simple. Los mismos, son un muestreo que representa el 50% de la población de la empresa en el departamento de servicio al cliente. Es por esto que los sujetos se clasifican de acuerdo a las categorías siguientes:

3.1.1 Sujetos según su jornada

Sujetos según jornada laboral		
Jornada	Población	Porcentaje
Matutina	17	34%
Vespertina	33	66%
Total	50	100%

3.1.2 Sujetos según antigüedad laborando en el puesto

Sujetos según antigüedad laborando en el puesto			
Jornada	Tiempo laborando	Población	Porcentaje
Matutina	De 1 a 6 meses	5	10%
	De 7 a 12 meses	4	8%
	De 13 a 24 meses	1	2%
	De 25 a 30 meses o más	7	14%
Vespertina	De 1 a 6 meses	7	14%
	De 7 a 12 meses	7	14%
	De 13 a 24 meses	3	6%
	De 25 a 30 meses o más	16	32%
Total		50	100%

3.1.3 Sujetos según su edad

Sujetos según edad			
Jornada	Edad	Población	Porcentaje
Matutina	De 18 a 25	9	18%
	De 26 a 33	3	6%
	De 34 o más	5	10%
Vespertina	De 18 a 25	12	24%
	De 26 a 33	9	18%
	De 34 o más	12	24%
Total		50	100%

3.2 Instrumentos

3.2.1 Burnout

Para la investigación se eligió el Cuestionario Burnout de Arias (2007) con el que se evaluaron por medio de la escala de Likert tanto aptitudes como actitudes de los individuos.

El instrumento de Burnout de la presente investigación logra medir el desgaste, fatiga y/o cansancio excesivo laboral. Consta de 20 preguntas de las cuales 19 se encuentran enfocadas a las actitudes y sentimiento del colaborador siendo estas estructuradas de una forma que tiene como objetivo afirmar la respuesta del evaluado. La pregunta 20 tiene como objetivo relacionar el cansancio que el trabajador tiene, por lo cual no se tomó en cuenta para el resultado final.

Las personas evaluadas respondieron el cuestionario sin tener un tiempo establecido para completarlo. Para llevar a cabo la evaluación del Cuestionario Burnout de Arias (2007), la escala de Likert muestra los puntajes que comienzan desde un valor numérico de 1, siendo éste el más bajo, a 6 siendo la puntuación más alta.

El instrumento está debidamente identificado y consta de los siguientes datos: edad, género, jornada y tiempo de antigüedad en la empresa.

A continuación se presenta una tabla que indica el valor numérico y el significado de cada uno.

1	Nada
2	Muy bajo
3	Bajo
4	Alto
5	Muy alto
6	Demasiado

Para obtener el resultado es sumamente importante que se tome en cuenta que consta de cuatro preguntas en las cuales la forma de calificación es inversa a la tabla anterior. Las preguntas serán la número 8, 10, 12 y 13. Esto quiere decir que a la respuesta se le asigna un valor numérico que está estructurado de la siguiente manera:

6	Nada
5	Muy bajo
4	Bajo
3	Alto
2	Muy alto
1	Demasiado

Para la interpretación de la intensidad del Síndrome de Burnout con cada uno de los sujetos en la investigación, se utilizan los siguientes criterios cualitativos:

Puntuación según Burnout		
Número	Punteo	Nivel de Burnout
1	71 – 114	Alto
2	61 – 70	Alto Promedio
3	41 - 60	Promedio
4	31 - 40	Promedio Bajo
5	0 - 30	Bajo

El cuestionario que fue creado y validado por Arias (2007) en la ciudad de Guatemala, contiene un grado de fiabilidad de 0.87 el cual incluye un análisis factorial para poder comprobar la consistencia del mismo, siendo este correlacionado con la escala de Maslach Burnout Inventory (1986), teniendo una correlación de 0.528 tomando en cuenta un total del instrumento y un 0.638 en lo que respecta el área de cansancio.

3.2.2 Actitud

El instrumento de servicio al cliente consta de 15 preguntas, elaboradas con el objetivo de identificar la actitud que mantienen los trabajadores de una empresa comercial al momento de atender a los clientes. El cuestionario fue creado por la autora del presente trabajo de investigación y fue validado por tres diferentes profesionales y catedráticos de la Universidad Rafael Landívar. La forma de evaluación es por medio de una escala de Likert que contiene punteos que dan inicio desde un valor numérico.

En este caso, el número 1 es el puntaje más bajo y el número 4 siendo el puntaje más alto. Se toman en cuenta los mismos datos previamente utilizados para la aplicación del Cuestionario Burnout Arias (2007), con lo que respecta a la jornada, edad, género y tiempo de antigüedad en la empresa.

Es importante mencionar que las preguntas 2, 3, 6, 9 y 5 califican la atención. Las preguntas 1, 4, 7, 8 y 10 se enfocan en la amabilidad. Y por último las preguntas 11, 12, 13, 14 y 15 en la rapidez del servicio.

A continuación se presenta el significado y valor numérico que indica la tabla:

1	Nunca
2	Regularmente
3	Casi siempre
4	Siempre

La interpretación de la actitud de servicio al cliente que se utilizó parece reflejada en la siguiente tabla.

Puntuación según actitud de servicio al cliente		
Número	Punteo	Nivel de Actitud
1	72 – 106	Alto
2	36-71	Promedio
3	0-35	Bajo

3.3 Procedimiento

- Al momento que el tema fue aprobado, se procedió a la elaboración y selección de los instrumentos. El instrumento utilizado en servicio al cliente se creó para completar la investigación y fue revisado.
- Para llevar a cabo la investigación primero se seleccionó el lugar en el cual se observó, estudió y aplicó el instrumento, con la finalidad de obtener resultados fiables que presenten conclusiones y recomendaciones claras.
- Se buscó como primera instancia obtener el permiso de la organización para dar inicio a la investigación.
- Se procedió a la aplicación del instrumento que se utilizó para el estudio del tema.
- Al tener los cuestionarios completados, todos los datos se tabularon y luego se analizaron los resultados.
- Se obtuvieron las conclusiones y recomendaciones para concluir el proceso con los sujetos respecto al instrumento.
- Se elaboró un informe final.

3.4 Diseño y Metodología Estadística

El tipo de investigación que se trabajó fue cuantitativa con un diseño no experimental, transversal correlacional. Según Hernández, Fernández, Baptista (2010) son estudios que se llevan a cabo sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se pueden observar fenómenos en un ambiente natural lo cual es útil para poder llegar a analizarlos.

Para obtener el coeficiente de correlación con una significancia de 0.05, por medio del link <http://department.obg.cuhk.edu.hk/index.asp?scr=1024> se utilizaron datos extraídos por el Departamento de Ginecología y Obstetricia de la Universidad China de Hong Kong. La metodología es estadística con base en la correlación de Pearson para la relación de variables con medidas de tendencia central con el programa de Microsoft Office Excel.

IV. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos respecto a la relación de servicio al cliente y el Síndrome de Burnout de una empresa comercial, en la cual se utilizaron como herramientas un cuestionario de Servicio al Cliente conformado por 15 preguntas, y el “Cuestionario de Burnout” de (Arias 2007) conformado por 20 preguntas.

Tabla No. 1 Correlación entre variables.

	Actitud de servicio	Burnout
Actitud de servicio	1	
Síndrome de Burnout	-0.32	1
Antigüedad	-0.13	0.00
Jornada	-0.12	0.03
Minimum r significant at $p= 0.05$ is 0.2787		

De acuerdo a la tabla de resultados, se observa que sí existe una correlación negativa estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre el Síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente. Esto muestra que a medida que el Síndrome del Burnout de un individuo es menor, la actitud de servicio mejora; es decir, que mientras la persona manifiesta altos niveles del síndrome, la actitud que refleja para servir a los clientes es deficiente.

Asimismo, se puede observar que en la jornada laboral, al igual que la antigüedad en el trabajo, no se encontró alguna relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 por lo que no se puede determinar si ambos aspectos determinan la actitud de servicio y el Síndrome de Burnout.

Tabla No. 2 Nivel de actitud de servicio.

Servicio al Cliente		
	Media	54.4
	Mediana	56
	Moda	57
	Desvest	6.30

Se puede observar que se muestra una media de 54.4 como resultado tomando en cuenta una mediana de 56 y una moda de 57, finalizando con una desviación estándar que indica un 6.30 como resultado a la actitud que manifiesta un individuo de la empresa comercial en la cual se aplicó el instrumento. Con esto se evidencia que la actitud de servicio que manifiestan los sujetos, se encuentra a un nivel promedio.

En la empresa comercial en donde se realizó el estudio, indica que sí manejan un control en su servicio al cliente que ayuda a mantener nivelado la actitud de los colaboradores que se desempeñan en dicha área para poder lograr que al final del día tanto sus clientes como sus trabajadores queden satisfechos con el servicio que se les brinda.

Tabla No. 3 Nivel de Burnout que refleja un trabajador al momento de realizar sus labores diarias.

Síndrome de Burnout		
	Media	45.16
	Mediana	45.5
	Moda	58
	Desvest	9.54

Se puede observar que se muestra una media de 45.16 como resultado tomando en cuenta una mediana de 45.5 y una moda de 58, finalizando con una desviación estándar que indica un 9.54 como resultado del nivel de Burnout que refleja un individuo de la empresa comercial en la cual se aplicó el instrumento, al momento que este realiza sus labores diarias. Esto refleja un nivel de Burnout promedio en los colaboradores, por lo que aún no hay signos de desgaste.

En la organización en la cual se llevó a cabo la investigación, se pudo observar que la muestra utilizada para realizar el estudio logró manejar considerablemente el nivel del Síndrome de Burnout que un colaborador puede reflejar al momento que comienza a desempeñar sus tareas diarias.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Una vez presentados los resultados como se pudo observar en el capítulo anterior, conviene llevar a cabo una comparación con los estudios previamente realizados que mantienen relación con el mismo, con el fin de presentar la siguiente discusión de resultados:

Al momento de haber obtenido los resultados se pudo afirmar que no se encontró relación entre la antigüedad y la jornada laboral que tiene cada colaborador. De acuerdo con ello, estos coinciden con el estudio realizado por Pivaral (2011) con el propósito de determinar el hecho que exista una correlación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de una organización que se dedica a la venta de bicicletas. Esta investigación tiene relación con el estudio de Pivaral ya que fue utilizado el mismo instrumento siendo el cuestionario de Burnout de Arias (2007) realizado de forma auto aplicada.

Los resultados obtenidos por el autor demostraron que un 53% de los sujetos se encuentran dentro de un nivel promedio del síndrome, y un 80% de ellos se encuentran entre un rango promedio con relación a la satisfacción que tienen en el aspecto laboral tomando en cuenta una muestra de 30 personas. El autor concluye que no se encontró una correlación pero sí un nivel de significancia de 0.05 entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la organización. Esto difiere con el presente estudio ya que sí existe una correlación negativa estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre el Síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente en el cual a medida que el Síndrome del Burnout de una persona es menor, la actitud de servicio mejora. Con esto se puede comprobar que mientras el individuo manifiesta altos niveles del síndrome, la actitud que refleja para servir a los clientes es deficiente.

Los resultados del presente estudio también tienen relación con el artículo realizado por Almeraz (2014) en donde menciona que el servicio al cliente es una actitud que se refleja en cada una de las acciones diarias que una persona realiza y tiene relación con lo que quiere y siente, influyendo de manera directa en los resultados del trabajo diario y por tanto en las operaciones del mismo. Es en la Tabla No. 2 en donde se reflejan los resultados que muestran la actitud de servicio tomando en cuenta que se obtuvo una media de 54.4, la

actitud que manifiesta un individuo en la empresa comercial en la cual se aplicó el instrumento se encuentra a un nivel promedio.

Se puede realizar una comparación con la investigación realizada por Ruano (2004), la cual tiene como propósito determinar el concepto de servicio y atención al cliente que llegan a presentar las organizaciones tomando en cuenta las expectativas de los clientes. Esto hace una relación con el presente estudio ya que es importante que las industrias que están enfocadas en promover y brindar servicio al cliente, mantengan presente el verdadero significado del mismo y que a la vez motiven a sus trabajadores con el objetivo de influir de una forma positiva en su actitud al momento de atender a los clientes y que esta ayude a cumplir con las expectativas de los visitantes.

Cabe mencionar que se debe tener claro el concepto de qué es la actitud de servicio para llegar a identificar el momento en el que este se vuelve deficiente. Es por ello que se toma en cuenta el estudio que realizó Tubón (2011), con el objetivo de mejorar el servicio al cliente para tener como resultado un incremento en el volumen de ventas en una organización. Sus resultados indican que sí existe un porcentaje que no llega a ser considerable en clientes que indican que la atención al cliente que ofrece la industria es regular, buena, muy buena; mencionando que la información que se da, debe de ser precisa y clara. Más de la mitad de las personas encuestadas en el estudio del autor indican que el personal de ventas en la empresa debe de ser capacitado en el área de servicio al cliente. Es aquí donde se puede tomar en cuenta su resultado para mejorar la actitud de servicio que una persona tiene al momento de desempeñar su trabajo en el área de servicio al cliente.

En el caso de Jiménez (2009), en donde se realizó una investigación descriptiva con el objetivo de determinar el nivel del Síndrome de Burnout que existe en los trabajadores de la Gerencia Financiera del Organismo Judicial de Guatemala. Los resultados demuestran que la media general es de 56.68 puntos, la mediana indica que 39 personas obtuvieron un puntaje igual o más bajo de 54 utilizando una muestra de 79 colaboradores que fueron distribuidos entre seis unidades. Este tuvo 50 como la puntuación más frecuente, y 39 personas obtuvieron un puntaje igual o más alto que 56. El autor concluyó que tanto el género femenino como el masculino se encuentran en un nivel promedio, en donde no hay una diferencia significativa entre ambos géneros y recomienda, a los jefes inmediatos

conocer e identificar las principales causas y los síntomas del Síndrome de Burnout; preparando políticas y estructuras óptimas. Estos resultados son similares a la presente investigación ya que el nivel del Síndrome de Burnout que refleja un trabajador al momento de realizar sus labores diarias indica una media de 45.16 lo cual refleja un nivel promedio, es que aún no hay signos de desgaste.

Al haber llevado a cabo la comparación de los resultados con estudios previamente realizados, se procede a dar respuesta a la pregunta planteada al inicio de la presente investigación: ¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial?

Es importante tomar en cuenta que cada empresa es diferente y se maneja con diferentes estándares de calidad basada en variedad de expectativas y estrategias, sin embargo cabe resaltar que en la organización en la cual se realizó el estudio, sí se logra identificar una relación entre el Síndrome de Burnout y la actitud que mantienen los colaboradores que desempeñan sus labores en el área de servicio al cliente, más sin embargo no se debe específicamente a la jornada laboral o a la antigüedad de los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

1. Por medio del estudio se logró identificar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente de los trabajadores de una empresa comercial presentando una correlación negativa estadísticamente significativa al nivel de 0.05 en la cual se muestra que conforme el Síndrome del Burnout del colaborador llega a ser menor, su actitud de servicio al cliente mejora; ya que mientras el individuo manifiesta altos niveles de Burnout, la actitud que refleja al momento de servir a los clientes es deficiente.
2. Se logró determinar que tanto la jornada laboral como la antigüedad de los trabajadores no tiene una relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05. Es por ello que se concluye que ninguna de las dos llega a influir directamente en el Síndrome de Burnout que un trabajador puede llegar a desarrollar o que afecte su actitud al momento de atender a los clientes.
3. En lo que respecta en el área de servicio al cliente, se logró establecer que los trabajadores presentan un nivel promedio en su actitud al momento de atender a los clientes que visitan la empresa. También es importante mencionar que la misma no se ve afectada por la jornada laboral que mantienen ni su antigüedad en la organización.
4. El nivel de Burnout que se determinó no afecta a los trabajadores según su jornada laboral o su antigüedad en la empresa. El nivel del síndrome que presentaron los colaboradores se mantiene dentro del promedio requerido durante sus labores diarias.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las organizaciones diseñar e implementar un programa que prevenga el Síndrome de Burnout enfocado específicamente en el área de servicio al cliente para mantener a los colaboradores con una actitud positiva al momento de desempeñar sus tareas diarias.
2. Tanto para las empresas como para los futuros profesionales, es importante tomar en cuenta que a pesar que la jornada y la antigüedad en el presente estudio no muestran que hayan sido influyentes, se debe de mantener presente las variables utilizadas (burnout y actitud) para poder darle continuidad a una investigación relacionada con el servicio al cliente y/o el Síndrome de Burnout.
3. Se recomienda a las industrias y a los colaboradores mantener la actitud de servicio al cliente en un estándar promedio controlando los factores que pueden llegar a influir en un cambio de actitud al momento que se debe atender a un cliente, teniendo siempre en mente el propósito de retenerlo y convencerlo a que regrese.
4. Mantener el nivel del Síndrome de Burnout en promedio como mínimo para evitar un desgaste excesivo en los trabajadores con el fin que se mantengan activos y entusiastas al momento de desempeñar sus labores en el área de servicio al cliente. Debido a ello, se recomienda a las organizaciones que al momento de aplicar una evaluación de desempeño se incluya el servicio al cliente así como una cultura que lo refuerce.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, ME., Domínguez, V. (2004). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, Madrid, v. 78, n. 4. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400008
- Almeraz, E. (2014). Actitud de Servicio al cliente. *Avantare*. Recuperado de <http://www.avantare.com/academy/articulos-virtual/actitud-de-servicio-al-cliente-7526282?es>
- Arias, M. (2007). *Cuestionario de Burnout*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Bianchini, M. (1997). El Síndrome del Burnout en personal profesional de la salud. *Medicina Legal de Costa Rica*, vol.13-14 no.2-1-2 Heredia. Recuperado de: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00151997000200017
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* España: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Botía, M., y Orozco, L. (2012). Competencias en servicio al cliente y efectividad en solución de problemas. (Spanish). *Estudios y perspectivas en turismo*, vol. 21, 646-662. Recuperado de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?sid=4236c687-d346-4db3-ba43-c0d39e98a541%40sessionmgr112&vid=1&hid=122&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=fua&AN=76121853>
- Cacacho, A. (2009). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de servicio al cliente de una empresa de comunicación escrita*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Castillo, A., Benavente, S., Arnold, J. y Cruz, C. (2012). Presencia de Síndrome de Burnout en Hospital El Pino y su relación con variables epidemiológicas. Recuperado de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?sid=ea826b62-eae4-473e-9ee6-3f84b3d760>

72%40sessionmgr112&vid=1&hid=127&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zd
C1saXZl#db=a9h&AN=76282441

Castro, L. (2012). *Influencia del clima laboral en el Síndrome del Burnout (Estudio realizado en una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Castro-Leyvi.pdf>

Chacom, E. (2012). *Servicio al cliente en los restaurantes del municipio de San Pedro La Laguna, departamento de Sololá*. (Tesis de licenciatura). Recuperada de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/01/01/Chacon-Ever.pdf>

Chico, M. (2009). Buena vida. *Prensa Libre. Guatemala*.

Coon, D. (2004). *Psicología* (10a. Edición). México: Thompson.

Cordón, C. (2010). *Competencias laborales en el desempeño del personal contratado en una empresa de consumo*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Davis, K. (1999). *El comportamiento humano en el trabajo* (8a. Edición). México: McGraw – Hill.

Duarte, E. (2006). *Estudio de motivación, actitudes y productividad en empleados del sector maquilador del noreste de México*. Proyecto de Distinción Doctoral, Universidad CETYS, Mexicali, Baja California, México

García J. (2008). *Prevalencia del Síndrome del Burnout en personal de atención al cliente en una empresa de telefonía*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

García, R. y Robles, H. (2011). Personalidad resistente y sentido de coherencia como predictores del Burnout en personal sanitario de cuidados intensivos. Recuperado de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?sid=53f8ab2e-a3f8-4dd2-9149-e76c22f0f5>

68%40sessionmgr198&vid=1&hid=127&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zd
C1saXZl#db=a9h&AN=67674134

Gomes, A., Faria, S. y Gonçalves, A. (2013). Cognitive appraisal as a mediator in the relationship between stress and burnout. *Work & Stress*. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?sid=4f5a0690-6a8f-4cb6-88f6-1c66d16aa6c8%40sessionmgr111&vid=1&hid=127&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=buh&AN=91858769>.

Hayes, B. (2001). *Cómo medir la satisfacción del cliente* (3 ed.). España: Ediciones Gestión 2000, S.A.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (4a. Ed.). México: Mc Graw Hill.

Jiménez, R. (2009). *Nivel de síndrome de Burnout en los trabajadores de la gerencia financiera del organismo judicial de Guatemala*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

López, C. (2011). Los 10 componentes básicos del buen servicio. *GestioPolis*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no13/10componentes.htm>

Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. No. 112 Septiembre. Recuperado de: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivatoca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

Maslach, C., Schaufeli, W. y Leite, M. (2001). *Job Burnout*. *Annual Review of Psychology*. Vol. 52: 397-422.

Maxwell, J. (2007). *Lo que marca la diferencia*. Estados Unidos: Grupo Nelson.

Minchinton, J. (2008). *¡Mejora esa actitud!* España: Editorial Sirio, S.A.

- Párraga, J. (2006). *Eficacia de una intervención psicológica para reducir el síndrome de burnout en profesionales sanitarios*. Recuperado de: <http://pdfs.wke.es/8/5/4/2/pd0000018542.pdf>
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente: Comunicación y la calidad del Servicio en la atención al cliente*. España: Ideaspropias Editorial.
- Pérez, P. (2011). *Atienda a su cliente con amabilidad y Eficiencia*. Recuperado de: <http://www.infored.com.mx/a/atienda-a-su-cliente-con-amabilidad-y-eficiencia.html>
- Pivaral, C. (2011). *Correlación entre el síndrome desgaste profesional y la satisfacción laboral de los empleados del área administrativa de una empresa dedicada a la venta de bicicletas*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Poblete, C. (2012). El síndrome de burnout, un problema actual. *Salud y tecnología*. Recuperado de: <http://www.tecnologiahechapalabra.com/salud/especialidades/articulo.asp?i=3104>
- Quijano, V. (2013). La actitud de servicio, la cultura organizacional - el ingrediente básico. *GestioPolis*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/69/actitudservicio.htm>
- Ramírez, M. y Maturana, S. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis Revista Latinoamericana* [En línea]. Recuperada de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?sid=10410f58-512a-4d04-968e-40021ef119d1%40sessionmgr112&vid=1&hid=127&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=fua&AN=78957894>.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10a. Edición). México: Pearson.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill Interamericana.

- Rodas H. (2010) ¡Cuidado no te quemes! *Prensa Libre. Guatemala*
- Rosales, H. (2010). *Síndrome Burnout en personal administrativo de la Escuela De Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. (Tesis de licenciatura). Recuperada de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3072.pdf
- Ruano, J. (2004). *Servicios y atención al cliente en las empresas de transporte terrestre de pasajeros con destino final El Salvador*. (Tesis de licenciatura). Recuperada de: <http://www.tesis.ufm.edu.gt/pdf/3855.pdf>
- Sagastume, N. (2012). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala*. (Tesis de licenciatura). Recuperada de: <http://www.eneg.edu.gt/sites/default/files/tesis/Nancy%20Raquel%20Sagastume%20Gonzalez.pdf>
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout. *Papeles del Psicólogo*. Enero, número 1 VOL-29. Recuperado de: <http://www.intramed.net/contenidover.asp?contenidoID=57387>
- Serna, H. (2006). *Gerencia estratégica: teoría, metodología, alineamiento, implementación y mapas estratégicos índices de gestión* (10 ed.). 3R Editores.
- Silbiger, A. y Pines, A. (2014). *Expatriate stress and Burnout. International Journal of Human Resource Management*.
- Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?sid=46ddbd2e-3a4c-46f9-bb50-45a18d879ca1%40sessionmgr198&vid=1&hid=127&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=buh&AN=93797144>.
- Torres, B. y Guarino, L. (2013). *Diferencias individuales y Burnout en médicos oncólogos venezolanos*. Recuperado de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?sid=84e9e5ac-aab8-4863-88f7-ad844473b5>

6b%40sessionmgr113&vid=1&hid=127&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zd
C1saXZl#db=a9h&AN=91515253

Tschohl, J. (1994). *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente*. España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Tubón, M. (2011). *El servicio al cliente y su incidencia en las ventas de la industria La Raiz del Jean del cantón Pelileo*. (Tesis de licenciatura). Recuperada de:

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1415/266%20Ing.pdf?sequence=1>

Valverth, A. (2013). *Nivel de Burnout (desgaste laboral) entre los auditores internos del área departamental y planta central del Ministerio de Educación*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Zárate, E. (2012). *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

FICHA TÉCNICA	
NOMBRE	Cuestionario de Burnout.
AUTOR	Manuel de Jesús Arias Guzmán.
OBJETIVO	Determinar el nivel de Burnout de los trabajadores en una empresa.
¿QUÉ MIDE?	El cuestionario mide el cansancio o desgaste del trabajador que lo realiza.
REACTIVOS	Pregunta 1 a la 19: Sentimientos y actitudes de la persona con respecto a su jornada laboral. Pregunta 20: nivel de cansancio actual.
TIEMPO DE RESOLUCIÓN	El cuestionario puede variar en el tiempo de resolución. No obstante no debe de exceder 15 minutos.
FORMA DE APLICACIÓN	Para poder evaluar a cada uno de los factores, se utilizan opciones múltiples que muestran distintas soluciones a los planteamientos. Es importante tomar en cuenta que el cuestionario es de auto aplicación.
JUICIO DE EXPERTOS	P. Pedro Morales, S.J. Licda. Karla Roldán de Rojas Licda. Lucrecia Arriaga

Anexo 2



CUESTIONARIO DE BURNOUT

Evaluador: Flor de María Alvarado Avendaño

Carnet: 1221510

Objetivo: Se busca obtener resultados que reflejen qué tanto llega a afectar el Síndrome de Burnout en los trabajadores de servicio al cliente en una empresa comercial.

Instrucciones: Marque con una **X** la casilla que usted considera que se relaciona en su ámbito laboral.

Género: _____

Edad: _____

Jornada laboral: _____

Años de antigüedad: _____

1 = Nada 2 = Muy Bajo 3 = Bajo 4 = Alto 5 = Muy Alto 6 = Demasiado

No	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5	6
1)	Desearia tener actividades laborales menos cansadas						
2)	El exceso de trabajo me agobia						
3)	Pienso que mi trabajo demanda mucho desgaste mental						
4)	Me siento fatigado por la postura física en la que trabajo						
5)	Manejo altos niveles de ansiedad por mi trabajo						
6)	Desearia tener un trabajo que me agotara menos						
7)	Me siento débil cuando inicio mis labores						
8)	Mi ambiente laboral es relajado						
9)	La monotonía de mi trabajo me abruma						
10)	Mantengo energía aún después de mi jornada laboral						
11)	Considero que soy quien más trabaja en mi oficina						
12)	Manejo con tranquilidad mis ocupaciones laborales						
13)	La convivencia con mis compañeros de trabajo es agradable						
14)	Pienso que cada día estoy más exhausto en mi trabajo						
15)	Me cuesta conciliar el sueño por pensar en mi trabajo						
16)	Me siento tenso con las personas que trabajo						
17)	Cuando termino de trabajar estoy tan rendido que no puedo hacer ninguna otra cosa						
18)	La relación con mi jefe me desgasta						
19)	Mis problemas de salud son causadas por mi trabajo						
20)	Me siento muy quemado y agotado por mi trabajo						

Anexo 3

FICHA TÉCNICA	
NOMBRE	Escala de actitud hacia el servicio al cliente
AUTOR	Flor de María Alvarado Avendaño.
OBJETIVO	Determinar la actitud de los trabajadores en una empresa comercial.
¿QUÉ MIDE?	Busca medir los siguientes indicadores: Atención: Se refiere a hecho de mantenerse pendiente de las necesidades de una persona con la fin que se sienta satisfecho con el servicio brindado. Amabilidad: Se refiere al comportamiento gentil que se le brinda a una persona. Rapidez: Hace referencia a mantenerse en el rango de tiempo que está estipulado para realizar una tarea o actividad.
REACTIVOS	Pregunta 2, 3, 6, 9 y 5: Atención. Pregunta 1, 4, 7, 8 y 10 : Amabilidad. Pregunta 11, 12, 13, 14 y 15: Rapidez.
TIEMPO DE RESOLUCIÓN	El cuestionario puede variar en el tiempo de resolución. No obstante no debe de exceder 15 minutos.
FORMA DE APLICACIÓN	Para poder evaluar a cada uno de los factores, se utilizan opciones múltiples que muestran distintas soluciones a los planteamientos. Es importante tomar en cuenta que el cuestionario es de auto aplicación.
JUICIO DE EXPERTOS	Lic. Manuel Arias Licda. Marie Chamo Licda. Beatriz Peña

Anexo 4

CUESTIONARIO DE SERVICIO AL CLIENTE



Evaluador: Flor de María Alvarado Avendaño

Carnet: 1221510

Objetivo: Se busca obtener resultados que reflejen la actitud que mantienen los trabajadores de servicio al cliente de una empresa comercial.

Instrucciones: Marque con una **X** la casilla que usted considera que se relaciona en su ámbito laboral.

Género: _____

Edad: _____

Jornada laboral: _____

Años de antigüedad: _____

1 = Nunca 2 = Regularmente 3 = Casi Siempre 4= Siempre

No	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4
1)	Sonrio siempre que atiendo a los clientes				
2)	Soy atento en todo momento con el cliente				
3)	Si surge algún problema busco una solución para ayudar al cliente				
4)	Si tengo un día pesado aún me mantengo entusiasta al atender al cliente				
5)	Soy eficaz al momento de atender a varios clientes				
6)	Me frustro al tener que atender a varios clientes a la vez				
7)	Aunque me encuentre ocupado siempre estoy a la disposición de atenderlo				
8)	Soy respetuoso con los clientes				
9)	Si tengo un cliente pesado siempre me esfuerzo por servirle de la mejor manera				
10)	Mantengo una actitud positiva durante mi turno de trabajo				
11)	Al momento que entra un cliente a la empresa me encuentro disponible				
12)	Si el cliente solicita mi ayuda, lo asisto inmediatamente				
13)	Al momento de entregar el pedido que el cliente solicitó procuro que sea rápido				
14)	Busco la manera que el cliente no se desespere estando realizando rutina seguidas				
15)	Si tengo que atender a mucho clientes, les dedico el tiempo necesario				