

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

"NIVEL DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT) ENTRE LOS TRABAJADORES DEL TURNO NOCTURNO Y DIURNO DE UNA PLANTA PROCESADORA DE ALIMENTOS (ESTUDIO REALIZADO AL PERSONAL DE CARGA DEL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN FRISA)."

TESIS DE GRADO

JOSE ALEJANDRO GOMEZ NORIEGA
CARNET 11758-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2016
CAMPUS CENTRAL

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

"NIVEL DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT) ENTRE LOS TRABAJADORES DEL TURNO NOCTURNO Y DIURNO DE UNA PLANTA PROCESADORA DE ALIMENTOS (ESTUDIO REALIZADO AL PERSONAL DE CARGA DEL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN FRISA)."

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
JOSE ALEJANDRO GOMEZ NORIEGA

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2016
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: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
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

LIC. ARANKA MARIA POKUS YAQUIAN

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. SILVIA PATRICIA MELGAR LAINEZ DE LOPEZ

Guatemala, 1 de diciembre del 2015

Miembros
Consejo de Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presente

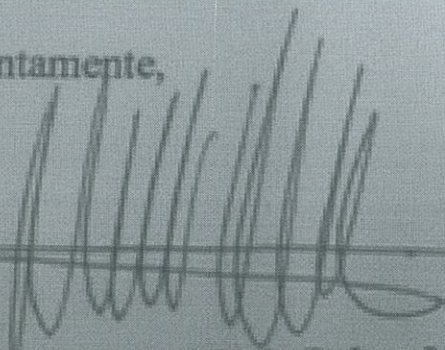
Estimados miembros:

Por este medio hago de su conocimiento que he tenido oportunidad de asesorar el trabajo de tesis titulado **Nivel del Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) entre los trabajadores del turno nocturno y diurno de una Planta procesadora de Alimentos (Estudio realizado al personal de carga del Centro de Distribución FRISA)** del estudiante José Alejandro Gómez Noriega carné 11758-10 de la carrera de Psicología Industrial Organizacional.

En razón de lo expuesto, me permito indicar que dicho trabajo se encuentra finalizado y responde a los lineamientos establecidos por la Facultad en cuanto al diseño de investigación respectivo. Por lo que solicito sea revisado como requisito final previo a optar el grado académico correspondiente.

Agradeciendo su atención a la presente y quedando a sus respetables órdenes.

Atentamente,



Licda. Aranka María Pokus Yaquián
Asesora de Tesis II



Universidad
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES

No. 051155-2015

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante JOSE ALEJANDRO GOMEZ NORIEGA, Carnet 11758-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05546-2015 de fecha 14 de diciembre de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"NIVEL DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT) ENTRE LOS TRABAJADORES DEL TURNO NOCTURNO Y DIURNO DE UNA PLANTA PROCESADORA DE ALIMENTOS (ESTUDIO REALIZADO AL PERSONAL DE CARGA DEL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN FRISA)."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 4 días del mes de enero del año 2016.

Irene Ruiz Godoy

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



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

ÍNDICE

I. Introducción	1
1.1 Síndrome de estar Quemado (Burnout).....	10
1.1.1 Definición	10
1.2 Delimitación del Concepto.....	12
2 Agentes Causales	13
2.1 Jornada Laboral	13
2.2 Fatiga y Cansancio.....	15
3 Desencadenante del Síndrome de Burnout	16
3.1 Ambiente físico de trabajo.....	16
3.2 Desempeño de roles y relaciones interpersonales	16
3.3 Aspectos relacionados a nuevas tecnologías	17
3.4 Fuentes extra organizacionales del estrés laboral; Relaciones trabajo/familia.	17
4 Estrés en los empleados	18
II. Planteamiento del problema	20
2 Objetivo	22
2.1 Objetivo General	22
2.2 Objetivos Específicos	23
2.3 Variables	23
2.4 Definición de Variables.....	23
2.4.1 Definición Conceptual.....	23
2.4.2 Definición Operacional.....	24
2.5 Alcances y Límites	25
2.6 Aporte.....	26
III. Método	26
3 Sujetos	26
3.1 Cuadros de Porcentajes.....	26
3.2 Instrumento	28
3.3 Procedimiento	31
3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	32
IV. Presentación y Análisis de Resultados	33
V. Discusión	41
Vi. Conclusiones	44
VII. Recomendaciones	46
VIII. Referencias	48
Anexo	

Resumen

En los últimos años se ha demostrado que la globalización, los cambios de rutinas y las exigencias cada vez mayores en materia de desarrollo profesional han influenciado en los niveles de estrés, este es un fenómeno que va en aumento y que cada vez más jóvenes son víctimas de este trastorno silencioso que afecta tanto el rendimiento y la eficiencia de la persona, así como los resultados que se esperan en el ámbito laboral.

El trabajo que realizan los jóvenes de una planta procesadora de alimentos, reúne condiciones extremas como entrar y salir de cuartos refrigerados con temperaturas bajo cero, realizando una labor de carga y descarga de camiones con pollo congelado. Este tipo de trabajo tiene como factor determinante el frío extremo y el desvelo que son las causas de estrés ya que se trabaja en un turno nocturno de 21:00 horas hasta las 03:00 horas de la madrugada.

El estudio se realizó tomando una muestra de 39 personas, 19 del turno nocturno y 20 del turno diurno del Centro de Distribución FRISA. Para alcanzar el objetivo de la investigación se utilizó el diseño descriptivo. La información se obtuvo con el test CESQT, y se midió el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout). Se determinó que el personal del turno nocturno presenta un nivel de Burnout más alto que el personal que trabaja en el turno diurno. Esto debido a que el desvelo es un factor que aumenta el estrés. En conclusión el nivel del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout), no solo se presenta por las condiciones de trabajo extremas sino también por las condiciones fisiológicas en las que se encuentra el individuo.

I. Introducción

El propósito inicial de el siguiente estudio fue conocer los niveles de desgaste laboral en el personal de carga del Centro de Distribución de la Empresa Frigoríficos de Guatemala, S.A.

En un mundo globalizado como el de hoy día, los altos índices de desempleo, la inestabilidad económica y los problemas familiares pueden elevar los índices de desgaste mental y físico. Para toda empresa uno de los factores más importantes es la generación de utilidades cada vez mayores a las reflejadas en informes anteriores, y esto se puede lograr únicamente con el involucramiento, colaboración y esfuerzo del equipo de trabajo. El cumplimiento de estos aspectos , no aseguran que los trabajadores no posean un nivel de estrés, que ahora forma parte del diario vivir de las personas. Por otro lado el no tener control sobre el manejo del estrés, este se convierte en una presión debilitadora del empleado, y hace que este no se desempeñe adecuadamente en sus funciones y la denominación cambia de estrés a Síndrome de Quemarse por el trabajo (BurnOut).

Los estudios nacionales sobre este síndrome hoy en día se han ido incrementando debido a que disminuyen considerablemente la productividad laboral. Para profundizar en algunos de estos estudios y conocer de una manera más clara los factores comunes generadores del Síndrome de Quemarse por el trabajo (BurnOut), a continuación se presentan los resultados de los mismos.

Jiménez (2009) en su investigación, utilizó como sujetos de estudio una muestra de 79 trabajadores. Para poder preservar una muestra mas significativa utilizó

sujetos de diferente clase social, edad, sexos y estado civil. Como objetivo general de la investigación quiso determinar el nivel de Burnout existente en los trabajadores de la Gerencia financiera del Organismo Judicial de Guatemala. Para recabar la información y los datos, utilizó como instrumento de medición, el Cuestionario Arias de Burnout, este test consta de 19 reactivos que miden el cansancio o desgaste profesional de la persona.

Es una investigación de tipo descriptiva, en el desarrollo de la investigación se menciona que este síndrome, no sólo se produce por sobrecarga laboral, sino puede deberse también a un manejo inadecuado del tiempo disponible para realizar alguna tarea. Con todos los datos obtenidos, concluyó que los trabajadores de la Gerencia Financiera del Organismo Judicial, manejan un nivel promedio de Burnout. Recomienda mantener un clima laboral con un canal de comunicación abierta, de tal forma que permita a los colaboradores expresarse y decir a tiempo cuando presentan síntomas de sobrecarga laboral, para que con el apoyo de la gerencia de recursos humanos se creen programas integrales que vayan en pro de la salud física, mental y emocional de los mismos colaboradores.

Salguero (2009) en su investigación, utilizó una muestra de estudio de 201 trabajadores, comprendidos entre las edades de 20 a 55 años de edad, de diferente estado civil, con una experiencia laboral desde los 0 meses hasta más de 10 años. El objetivo de la investigación fue determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal que labora en dos plantas que se dedican al envasado de bebidas. El instrumento utilizado en esta investigación fue el cuestionario MBI

(Maslach Burnout Inventory) la investigación fue de tipo descriptiva, dentro del estudio se menciona que el Síndrome del Burnout suele afectar a sujetos que están inmersos en un trabajo rutinario como consecuencia a un estrés laboral agudo causado por la monotonía de la labor diaria. El estudio concluye que el 11 % de los sujetos de estudio padecen del Síndrome del Burnout y así demuestran altos niveles en las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y bajo nivel en la dimensión de realización personal. En las recomendaciones del estudio se indica que se debe realizar un programa de rotación de puestos dentro de la misma jerarquía para que las personas no caigan en la rutina y además aprendan nuevas funciones, así también revisar de forma individual los casos que presentan el síndrome para determinar las causas concretas y de esta manera favorecer el tratamiento para el mismo.

García (2008) en su investigación, hace énfasis en la identificación de la Prevalencia del Síndrome del Burnout en este tipo de colaboradores. El estudio se llevó a cabo con 38 empleados de la compañía, utilizó como instrumento el cuestionario MBI que mide los 3 aspectos de este síndrome, cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Menciona que en muchas empresas en la actualidad se considera al colaborador como un cliente muy importante, un recurso valioso, el cual debe estar en las condiciones óptimas de formación, satisfacción y capacitación debido a que en la medida que el cliente interno se encuentre satisfecho, de la misma manera brindará satisfacción por medio de su buena atención a los clientes externos.

Es por ello que se comenzó a detectar y a darle importancia al Síndrome del Burnout y cada vez son más las investigaciones o estudios que se realizan, así como las medidas activas para ayudar a prevenir y tratar la aparición del síndrome. Concluye que no existe prevalencia del Síndrome del Burnout en el personal sujeto de estudio, sin embargo encontró que el 34% de los evaluados, se encuentra en un mayor riesgo de padecerlo. Recomendó, evaluar constantemente los niveles de estrés por medio de la prueba más adecuada y por personal capacitado y que dentro de la empresa, que se establezcan o adquieran estrategias para la resolución de problemas, habilidades de comunicación manejo de emociones, entrenamiento asertivo, convivencia laboral y capacitación constante.

Soto (2007) en su investigación, utilizó una muestra de 60 personas de distinto sexos, que comprendían las edades entre 27 y 58 años, en este estudio se busca medir la influencia del clima laboral en el nivel de estrés de estas personas. Se utilizó como herramienta el test EAE (Escala de Apreciación del Estrés) este test esta estructurado en 4 escalas independientes, la escala G, A, S y C, la escala G mide la escala general del estrés. A escala de acontecimientos estresantes en ancianos. S, esta mide el estrés socio laboral. Y C escala de estrés en el manejo de carros. Es una investigación del tipo descriptiva. La investigación de Soto hace mención a la ergonomía, la iluminación del lugar, la postura del colaborador a la hora de estar en su puesto de trabajo, evitar a toda costa la incomodidad a modo que no se reduzca el bienestar psicológico y este no reduzca la eficiencia. En conclusión el estudio determina que en un alto porcentaje de la muestra refleja

niveles de estrés altos y hace recomendaciones sobre la importancia de mantener un ambiente laboral adecuado y la motivación del colaborador, también propone ejecutar un programa que enseñe el manejo de la salud mental y el estrés.

Álvarez (2001) en un artículo donde explica de las causas y síntomas del burnout, comentó que los altos niveles de estrés son la base óptima para desarrollar el síndrome de burnout, este se presenta por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el colaborador estresado y el trabajo estresantes, en este proceso se distinguen tres fases:

Fase de estrés: se refleja en un desbalance entre las demandas laborales y los recursos con que cuenta el trabajador.

Fase de agotamiento: se muestran respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.

Fase de agotamiento defensivo: se hacen notorios los cambios en la conducta del colaborador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

A continuación se presentan una serie de antecedentes internacionales, que nos dan una mejor apreciación del Síndrome de Quemarse por el trabajo (BurnOut), en otros países y como los investigadores han encontrado solución a este problema.

Marrau (2004) en una publicación de un periódico universitario, explica más a fondo que este síndrome tiene sus inicios cuando hay una baja realización personal en el trabajo. La autoevaluación negativa que tiende a tener el

colaborador, y esa negatividad afecta la buena realización del trabajo. La despersonalización se define como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes.

Marrau deja saber que hay un grupo de personas que sintomáticamente puede padecer esta enfermedad, estos son los profesionales en contacto con personas o de servicio. Las evidencias que afectan al individuo en el inicio de la aparición de esta enfermedad, se reconocen en varias etapas y son:

- Exceso de trabajo.
- Sobre esfuerzo que lleva a estados de ansiedad y fatiga.
- Desmoralización y pérdida de ilusión y
- Pérdida de vocación, decepción de los valores hacia los superiores.

Todos estos elementos concluye el investigador que son parte de los síntomas y que es importante detectarlos a tiempo para poder ayudar al colaborador a seguir con sus tareas asignadas y a una identificación tanto con la empresa como con su autoestima en el trabajo.

En resumen estos estudios reflejan la importancia de una buena administración del tiempo, para evitar los niveles de ansiedad y a su vez evitar la aparición del síndrome de quemarse por el trabajo Burnout.

Iniciando con Batista, Cantillo, Meriño, Jaramillo y Cogollo-Milanés (2010) en Colombia, llevaron a cabo una investigación de tipo analítico transversal, que tuvo como objeto determinar la presencia del desgaste profesional y factores

relacionados al Burnout en el personal de enfermería de servicios de urgencias de cuatro instituciones de salud de Cartagena. En su investigación trabajaron con una población de 173 sujetos, la edad promedio fue de 34 años, ambos géneros masculino y femenino. El instrumento utilizado fue cuantificado con la versión española de la escala Maslach Burnout Inventoy.

Dentro de los resultados obtenidos se pudo observar que un total de 126 colaboradores obtuvieron un (72,4%) auxiliares de enfermería y 47 (27,6%) profesionales de enfermería. La prevalencia del desgaste profesional fue 26,6%.

En base a los resultados concluyo que la prevalencia del desgaste profesional es alta en el personal de enfermería que labora en servicios de urgencias de Cartagena. La insatisfacción laboral se asocia significativamente a desgaste profesional.

Por su parte, Ramírez, Hernández y De la Rubia (2009), elaboraron una investigación en Nuevo León, Monterrey, México, y su objetivo principal era determinar el cuestionario Burnout para amas de Casa (CUBAC): evaluación de sus propiedades psicométricas y del Modelo Secuencial de Burnout. Utilizaron una población de 200 amas de casa, se pidió aplicar el cuestionario a mujeres cuya actividad principal fuera únicamente desempeñarse como amas de casa, y que no contaran con un trabajo del cual recibieran un salario: el estado civil de preferencia casadas, también tomaron en cuenta a mujeres solteras, el instrumento utilizado para el estudio fue un cuestionario diseñado por los autores que fue basado en el cuestionario Breve de Burnout (CCB) de Moreno Jiménez (1997), el cual integra

tres grupos de ítems: factores precursores o de riesgo para el síndrome (9 ítems), síndrome de Burnout (9 ítems) y consecuencias del Burnout (3 ítems). Así mismo, se utilizó la escala de Estrés Percibido, se obtuvo como resultado que en los análisis el promedio de edad de los sujetos es de 43 años con una media de 45 años. En la escala de estrés se percibió el puntaje promedio de 21.76% por lo que se puede indicar que poseen un nivel menor de Burnout en relación al trabajo remunerado.

Así mismo Boada-Grau, Diego-Vallejo y Llanos-Sierra (2009) realizaron una investigación en España, que tuvo como objetivo principal determinar el clima laboral del equipo, como antecedente del Burnout. El estudio contó con una muestra de 532 sujetos quienes pertenecían a empresas de Tarragona, Lleida, Barcelona y Valladolid, el 45.1% eran de género masculino y el 54.9% femenino, el 10.5% de los sujetos pertenece a los niveles directivos; EL 40.1% de los sujetos pertenece al nivel técnico y profesionales medios.

En base a los resultados obtenidos se tuvo como resultado que el clima de equipo es pronosticador del Burnout y de las manifestaciones psicósomáticas, En este sentido, a más número de trabajadores del equipo de trabajo aparecen niveles más altos de Cansancio Emocional esto podría explicarse debido a que la probabilidad de aumento de las interacciones eleva la probabilidad de interacciones menos reconfortantes.

Henkens y Leenders (2008) realizaron una investigación en Madrid; que tenía

como objetivo principal determinar el Burnout y las intenciones de jubilación anticipada entre empleados mayores, en este estudio utilizaron una muestra de 2,927 colaboradores de 50 años o más y sus parejas. La muestra estaba conformada por empleados que trabajaban en cuatro compañías del sector privado y en la Administración pública. Se les envió un cuestionario donde se presentaban diferentes aspectos relacionados con la jubilación. Se enviaron recordatorios a los colaboradores para que lo respondieran y lo enviaran de vuelta. En total se recibieron solo el 63% de los cuestionarios enviados. Con los cuestionarios recibidos se logró obtener resultados que permiten ver que el agotamiento emocional y la despersonalización son reacciones más frecuentes ante el trabajo, en cuanto a la falta de desafíos y dureza física del trabajo son en menor proporción las razones del Burnout.

Tanto a nivel nacional como internacional los estudios e investigaciones que se presentaron anteriormente exponen el agotamiento o desgaste de los profesionales que laboran en contacto directo con personas y el desgaste que pueden llegar a desarrollar aun cuando inician día a día sus labores con entusiasmo, la presencia del Burnout presentan actitudes perjudiciales en el desempeño de su trabajo.

A continuación se indican varios temas y teorías sobre el Síndrome de estar Quemado.

1.1 Síndrome de estar Quemado (Burnout)

1.1.1 Definición

Guillén y Guil (2000) indican que el término Burnout, traducido al castellano significa quemarse o estar quemado, describe la condición de una persona que por mucho que esta se esfuerce no logró obtener los resultados esperados.

El Burnout combina varias circunstancias entre ellas podemos mencionar:

- Agotamiento emocional: se puede decir que esta condición se refiere cuando existe el sentimiento de no poder dar más de sí.
- Despersonalización: este término se refiere a la actitud negativa e impersonal que se tiene hacia una labor o servicio.
- Falta de realización personal.

El síndrome de Burnout es una condición que requiere de muchos factores para que se presente. Es importante saber que los factores como el agotamiento emocional, es derivado de un bajo auto concepto, falta de seguridad en los logros personales. Se considera que el síndrome se presenta por una falta de autocontrol tanto de emociones como de presión. El carácter debe jugar un factor importante para evitar que nos sintamos fatigados o poco motivados en nuestro puesto de trabajo. Toda persona trabaja para lograr objetivos y metas personales. Es por ello que debemos de mantener siempre presente que el trabajo es un camino que nos ayuda a lograrlos.

1.1.2 Origen del Burnout

En Norteamérica se comenzó a escuchar el término de Burnout en la década de

los años setenta, y se acuñó a profesionales y personas que trabajan en ayuda de personas o aquellas actividades que tienen relación directa al público. Entre las profesiones mas investigadas estaban principalmente psiquiatras, profesores, trabajadores de servicio al cliente y psicoterapeutas.

En este tipo de trabajos se esta largas jornadas bajo presión, hacen que sea más notorio el agotamiento y que el organismo vaya paulatinamente perdiendo su capacidad de afrontarlo. En el año de 1981 se llevó a cabo por primera vez en Philadelphia la primera conferencia nacional sobre el Burnout. En esa oportunidad se dieron a conocer los tres factores fundamentales del mismo.

- La importancia que con el tiempo han ido adquiriendo los servicios humanos.
- El nivel de exigencia que los usuarios hacen de los servicios sociales como la educación, o servicios médicos, por ejemplo.
- El conocimiento de los efectos negativos que tiene el estrés, tanto en las personas como en el ambiente.

Las empresas han ido cambiando el concepto de empleado-trabajador y lo han ido transformando a un concepto de colaborador-socio, este cambio se ha dado ya que la importancia de mantener un clima laboral agradable así como el trato hacia los colaboradores hace que la eficiencia y la productividad se mantenga en constante crecimiento. Es importante saber que la tecnología hace que nuestro

trabajo sea más fácil y ha reducido los tiempos de realización de tareas complejas, por lo tanto al mismo tiempo la exigencia es ahora mayor, y los niveles de estrés son mayores.

1.2 Delimitación del Concepto

Mommersteeg (2006) en su investigación explica que el término burnout era una forma de operacionalizar el estrés laboral crónico en las profesiones de servicio, así se origino el término de estrés profesional. El estrés es un proceso amplio que tiene un impacto negativo. El burnout es un proceso no reversible, implica un nivel de estrés con un impacto directo en la salud, personalidad y desempeño de quien lo padece.

Se puede comenzar a identificar cuando el tedio o hastío se manifiesta como una aversión creciente frente a la actividad laboral aun antes de comenzar a realizarla.

El síndrome puede ser desarrollado por circunstancias que el mismo entorno genera, la relación y comunicación con el jefe, los descansos pactados, el desarrollo de carrera por mencionar algunos están ligados directa e indirectamente a los estados emocionales de la persona. Pienso que el manejo adecuado de las emociones es un factor importante para evitar la aparición de este síndrome.

Los sentimientos de los colaboradores son dinámicos y que no son los mismos día con día u hora con hora, estos estados son llamados estados de ánimo en el trabajo, y son producto del ambiente en que se encuentra el trabajador.

- Perspectiva clínica

Desde esta perspectiva, el Burnout básicamente se refiere a la sensación de desaliento, desengaño, falta de interés. Aparece en los colaboradores por el intento de lograr una serie de expectativas muy difíciles de alcanzar.

- Perspectiva Psicosocial

Como se ha mencionado antes, el síndrome aparece presentando agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Se le considera como el proceso caracterizado por una desorientación profesional, desgaste y debilidad emocional.

2 Agentes Causales

2.1 Jornada Laboral

El Código de Trabajo indica lo siguiente en su artículo 116, La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana.

La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede ser mayor de seis horas diarias, ni exceder de un total de treinta y seis horas a la semana. Tiempo de trabajo efectivo es aquel en que el trabajador permanezca a las órdenes del patrono.

Trabajo diurno es el que se ejecuta entre las seis y las dieciocho horas de un mismo día.

Trabajo nocturno es el que se ejecuta entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente.” (Página 61).

El artículo 117 del Código de Trabajo, entiende: la jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto no puede ser mayor de siete horas diarias ni exceder de un total de cuarenta y dos horas a la semana. Jornada mixta es la que se ejecuta durante un tiempo que abarca parte del período diurno y parte del período nocturno. No obstante, se entiende por jornada nocturna la jornada mixta en que se laboren cuatro o más horas durante el período nocturno.” (Página 62).

De igual forma, se entiende por jornada nocturna la jornada mixta en que se elaboren 4 o más horas durante el periodo nocturno.

El artículo 119 del Código de Trabajo establece: La jornada ordinaria de trabajo puede ser continua o dividirse en dos o más períodos con intervalos de descansos que se adopten racionalmente a la naturaleza del trabajo de que se trate y a las necesidades del trabajador. Siempre que se pacte una jornada ordinaria continua, el trabajador tiene derecho a un descanso mínimo de media hora dentro de esa jornada, el que debe computarse como tiempo de trabajo efectivo.” (Página 62).

Se puede observar que en la ley del Código Laboral de Guatemala están explicadas como deben ser las jornadas de trabajo, estas muchas veces exceden de lo regulado por la ley lo que también es un aspecto a considerar en la manifestación del síndrome de burnout.

Los patronos deben de regirse por los horarios establecidos, otorgando los descansos necesarios para que la fatiga y el cansancio sean mitigados y la eficiencia o productividad no se vean afectadas.

2.2 Fatiga y Cansancio

- Fatiga

Schultz (1992) indica que es un sentimiento de cansancio que experimenta la persona por falta de descanso suficiente. Es un estado subjetivo o psicológico que puede ser producido por un trabajo prolongado.

- Cansancio

Por otro lado el cansancio esta ligado a los cambios fisiológicos que el cuerpo presenta. Hay varios tipo de cansancio derivados del tipo de trabajo que la persona realiza como cansancio mental y físico. Por ejemplo algún tipo de trastorno emocional puede causar un tipo de cansancio diferente al que resulta de un arduo día de trabajo.

Por lo anterior se deduce que existe una diferencia entre la fatiga y el cansancio, la fatiga se enfoca a la parte psicológica y el cansancio a la parte física y las manifestaciones físicas que se presentan en el cuerpo.

Es importante prestar atención a estas manifestaciones ya que muchas de ellas

repercuten en enfermedades y eso significa incrementar la tasa de ausentismo al trabajo, impactando directamente en la productividad.

3 Desencadenante del Síndrome de Quemarse por el trabajo (BurnOut)

Guillén y Guil (2000) indican que existen factores estresantes que por medio de varios estudios han sido detectados en el ámbito laboral, estos estresores se han dividido en 4 categorías para un mejor análisis.

3.1 Ambiente físico de trabajo

Se entienden como tal los siguientes:

- Nivel de ruido, las características en intensidad, frecuencia, control.
- La iluminación del lugar de trabajo.
- Temperatura y condiciones climáticas.
- Las condiciones higiénicas y toxicidad.
- Exigencias del puestos; turnos rotativos, exposición a tareas riesgosas, peligros y otros.
- La sobrecarga de tareas a realizar en una jornada de trabajo, ya que esto aumenta los sentimientos de agotamiento emocional.

3.2 Desempeño de roles y relaciones interpersonales

Un rol se define como el grupo de expectativas de la conducta que se esperan de la persona que esta en determinado puesto. El denominado estrés de rol está integrado básicamente por dos disfunciones de rol.

- Ambigüedad de rol, este es el grado de inseguridad e incertidumbre que tiene el sujeto que desempeña el rol a causa de la falta de información sobre el mismo. Esta ambigüedad da como resultado un pobre desarrollo del rol.
- Conflicto de rol, este toma lugar cuando el sujeto no puede lograr las expectativas de rol. No es un conflicto personal sino un conflicto entre expectativas.

Tanto una como la otra desarrollan signos negativos con los sentimientos y emociones de la persona e impiden su desarrollo personal.

3.3 Aspectos relacionados a nuevas tecnologías

La tecnología en esta época puede facilitarnos de gran manera la labor o tarea asignadas, pero también puede ser un impedimento para la realización de la misma. El cambio de la tecnología conlleva el cambio de habilidades del sujeto.

Si la exigencia cognitiva del puesto es mucho mas alta de la formación profesional del sujeto puede desencadenar un sentimiento de frustración y de falta de realización personal.

3.4 Fuentes extra organizacionales del estrés laboral; Relaciones trabajo/familia.

El ámbito familiar es uno de los pilares que en términos generales ocupa el lugar

central para las personas, el hecho que se le dedique mas tiempo al trabajo no tiene injerencia en la importancia que se le da al ámbito familiar. Estas dos áreas el trabajo y la familia son en la mayoría de sujetos un punto de quiebre ya que ambas se complementan entre si, la familia por un lado complementa el lado emocional y el trabajo por el otro el de bienestar, económico-social. Los desencadenante para que se presente el síndrome de Burnout son situaciones muchas veces controlables, es de suma importancia poner atención a los factores desencadenantes, tales como la tecnología, que aunque es de mucha ayuda y optimiza los tiempos debemos de capacitar a la hora de traer nuevas tecnologías al puesto de trabajo. Por otro lado esta también el ámbito familiar, este debe de equilibrarse ya que toca directamente las emociones del sujeto, debe de ser un ambiente estable para que el sujeto se desarrolle y sienta el ánimo de seguir dando lo mejor en su puesto de trabajo.

4 Estrés en los empleados

Este es un término acuñado a las presiones que sufre una persona en su ambiente, a mayor presión mayor estrés. Cuando la presión comienza a acumularse los síntomas del estrés van dando un efecto negativo en las emociones y en la salud del sujeto. Cuando el estrés se vuelve excesivo, los trabajadores presentan una condición de agotamiento y un bajo desempeño laboral, esto afecta e impacta directamente a la productividad, y los incapacita en su habilidad de hacer frente al ambiente.

Los síntomas derivados del estrés son variados, al presentarse el estrés el cuerpo reacciona para combatirlo, los problemas mas frecuentes son los estomacales.

Otros tienen una evolución más lenta, como la úlcera gástrica.

Si el estrés se prolonga por un periodo de tiempo muy largo, desencadena enfermedades degenerativas del corazón, los riñones, los vasos sanguíneos y de otras partes del cuerpo.

II. Planteamiento del Problema

Se sabe que la globalización y la competitividad es cada vez mayor en muchos ámbitos comerciales, agrícolas, tecnológicos e industria que ha obligado a que las empresas dupliquen su producción programando diferentes turnos para poder cubrir la demanda y las exigencias del mercado.

Cuando una empresa programa dos turnos, uno nocturno y el otro diurno debe contratar personal para cada uno de ellos, algunas empresas hacen una rotación de los colaboradores intercambiando el turno nocturno y el diurno entre ellos, pero otras no lo hacen y contratan al personal para un turno determinado, quedando este trabajador fijo para dicho turno ya sea nocturno o diurno. Tal es el caso del Centro de Distribución de la empresa FRISA.

Cuando un colaborador tiene que laborar en dichos turnos y a esto se le agrega ruido, prisas, malas relaciones entre compañeros y jefes. Esto puede hacer mas difícil su desempeño productivo. Esto puede afectar el rendimiento laboral de los colaboradores y puede causarles daños en su salud. Si un colaborador presenta enfermedades cardiovasculares, digestivas, debilidad en su sistema inmunológico, su porcentaje de ausentismo aumentará y bajará su rendimiento laboral.

El desvelo o vigilia podría traer grandes consecuencias a la salud y sobre todo al cerebro, ya que reducir las horas de descanso puede tener un súbito incremento en la presión arterial, resultado precisamente de restar horas al tiempo de descanso o peor aún trabajar en un turno nocturno.

También se debe prestar atención a la seguridad industrial, este es un factor muy importante a tomar en cuenta al momento de trabajar en un turno de noche. Muchos de los colaboradores del turno nocturno después de culminar su jornada a las 3:00 am, durante el día realiza otro tipo de actividades, muchos de ellos tienen otro trabajo, otros estudian y otros aprovechan el día para realizar otras actividades que no dan lugar a recuperar las horas para dormir. Esto puede provocar un accidente en el trabajo debido a la fatiga y cansancio derivado de una mala recuperación del sueño.

En la presente investigación se consideró el síndrome de quemarse por el trabajo o burnout de los trabajadores del turno nocturno comparado con los trabajadores del turno diurno ambos turnos realizan las operaciones de Auxiliares de Carga de producto terminado, la tarea consiste en entrar y salir de cuarto fríos con producto terminado y cargar los camiones de reparto que salen a las diferentes rutas de abastecimiento.

Por lo anterior surge la siguiente interrogante ¿Cuál es el nivel del síndrome de quemarse por el trabajo o Burnout entre los trabajadores del turno nocturno y diurno del Centro de Distribución de la empresa FRISA?

2 Objetivos

2.1 Objetivo General

Determinar cuál es el nivel del Síndrome de quemarse por el trabajo o Burnout entre los trabajadores del turno nocturno y diurno del Centro de Distribución de la empresa FRISA.

2.2 Objetivos Específicos

Establecer el nivel del Síndrome de quemarse por el trabajo o Burnout entre los trabajadores del Turno Nocturno y Diurno del Centro de Distribución FRISA en las siguientes sub escalas:

- a) Ilusión por el trabajo. Es el sentimiento que se tiene por algo nuevo, el hacer algo que nos gusta y la sensación de haberlo conseguido.
- b) Desgaste psíquico. Es el cansancio que puede presentarse debido a la carga de trabajo, ambientes con mucho ruido, poca luz, mal clima laboral o situaciones de estrés constantes.
- c) Indolencia. Se refiere a la carencia de sufrimiento y dolor. La persona indolente es incapaz de obrar apropiadamente o de buscar el bien común.
- d) Culpa. Es la imputación que se realiza a alguien por una conducta que generó cierta reacción. También se le conoce como culpa al hecho que es causante de otra cosa.
- e) Establecer si existe una correlación entre los cuatro factores y el turno de trabajo en el cual se desempeñan los sujetos evaluados.

2.3 Variables

Variable De Estudio

Síndrome de quemarse por el trabajo o Burnout.

2.4 Definición de Variables

2.4.1 Definición Conceptual

Guillen y Guil (2000) indican que el Burnout es una patología severa, que se relaciona con el ámbito laboral, es un trastorno emocional provocado por el trabajo. El problema surge cuando los horarios no les permiten solucionar todo lo que quieren o habían idealizado el trabajo y con el paso del tiempo se dieron cuenta que no era lo que realmente pensaron. Los bajos sueldos, los escasos incentivos profesionales o la pérdida de prestigio social son también factores que propician la aparición del Burn Out.

2.4.2 Definición Operacional

En esta investigación se midió el nivel de quemarse por el trabajo o Burnout a los trabajadores de carga del Centro de Distribución de la empresa FRISA. A través de este estudio se evaluarán dos grupos, 20 colaboradores del turno diurno y 20 del turno nocturno. Para esta investigación se utilizará el Test CESQT, que es un test que mide el Síndrome de quemarse por el trabajo basado en las subescalas:

- Ilusión por el trabajo. Es el deseo que el individuo en alcanzar las metas laborales y nuevos retos que se le presentan.

- Desgaste Psíquico. Este desgaste es provocado por un trabajo repetitivo que diariamente causa problemas.
- Indolencia. Factor que mide las actitudes negativas y reacciones de indiferencias hacia los demás.
- Culpa. Sentimiento que la persona desarrolla a causa del trabajo.

Los dos grupos se integran por hombres, comprendidos entre los 18 y 40 años de edad. Nivel académico mínimo es de 3ro. Básico y Diversificado.

2.5 Alcances y Límites

El presente estudio fué realizado en el Centro de Distribución de la empresa FRISA, Km. 14.5 ruta al Pacifico, municipio de Villa Nueva en ciudad de Guatemala, con una muestra de 39 colaboradores, 19 del turno nocturno y 20 del turno diurno. Con la limitante de que las personas a realizar la prueba son de diferentes edades por lo que tendrá diferencia en cuanto al desgaste que presentarán cada uno de los participantes.

2.6 Aporte

Este estudio aportó una mejor visión en cuanto al desgaste laboral que sufre el colaborador de los diferentes turnos, según los resultados obtenidos nos ofrece una alternativa para mejorar los horarios de los colaboradores y también para mejorar los tiempos de descanso, todo esto con el fin de mejorar la eficiencia en cuanto a la carga y descarga de productos cárnicos y para la reducción de accidentes derivados del cansancio.

III. Método

3 Sujetos

La presente investigación se realizó con una muestra por conveniencia y el tipo de estudio es descriptivo. El muestreo por conveniencia es un método de muestreo no probabilístico en el cual los sujetos son seleccionados por la accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. El muestreo por conveniencia (2009). Explorable. La muestra fue conformada por 39 empleados del área de carga de una empresa productora y procesadora de alimentos de la zona 12 de la ciudad capital de Guatemala, los empleados se encuentran comprendidos entre las edades de 18 a 40 años de edad, solteros, casados, divorciados y viudos de sexo masculino.

3.1 Cuadros de Porcentajes

Años de Antigüedad	Números de Empleados	(%)
0 a 3 años	39	100%
4 a 6 años		
7 años en adelante		

Estado Civil	Número de Empleados	(%)
Solteros	18	46.15
Casados	21	53.85

Sexo	Número de Empleados	(%)
Masculino	39	100%
Femenino		

Grado Académico	Número de Empleados	(%)
3ro. Básico	28	71.80
Diversificado	11	28.20

Turnos	Número de Empleados	(%)
Turno Diurno	20	50%
Turno Nocturno	19	50%

El nivel académico existente en la muestra es de 3ro. básico y diversificado únicamente. A la mayor parte se le clasifica dentro de un nivel económico bajo.

Existe prevalencia de los colaboradores con nivel académico de educación básica.

3.2 Instrumento

Para determinar los resultados del estudio, se aplicó la prueba psicométrica CESQT (Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo) este test mide el Síndrome de Quemarse por el Trabajo, es de suma importancia evaluar a las personas que sufren los efectos nocivos de este síndrome y sus consecuencias en sus lugares de trabajo.

El autor de este test es Pedro R. Gil-Monte, y su editorial TEA Ediciones, la publicación del test original fue en el año 2011.

El área general de la variable que pretende medir el test es Estrés/Burnout.

Cuestionario: el CESQT esta compuesto por 20 ítems distribuidos en 4 subescalas (Ilusión por el trabajo, Desgaste psíquico, Indolencia y Culpa). Las tres primeras permiten generar una puntuación global. La escala Culpa permite diferenciar dos perfiles (con culpa y sin culpa).

Todos los ítems se valoran mediante una escala Likert en formato de respuesta de 5 puntos (de 0=nunca a 4=todos los días, muy frecuentemente).

Las 4 subescalas que componen el CESQT son:

1. Ilusión por el trabajo (It): deseo del individuo de alcanzar las metas laborales porque suponen una fuente de satisfacción personal. El individuo percibe su trabajo como atractivo y alcanzar las metas es una fuente de realización personal. Si los 5 ítems son positivos, por lo que bajas puntuaciones en It indican alto SQT.
2. Desgaste psíquico (Dp): los 4 ítems miden la presencia de agotamiento emocional y físico debido a que en el trabajo se tiene que tratar a diario con personas que presentan o causan problemas. Altas puntuaciones indican alto nivel de desgaste psíquico, de agotamiento emocional y físico.
3. Indolencia (In): los 6 ítems evalúan la presencia de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes de la organización. Aquellos que obtienen puntuación alta muestran insensibilidad y no se conmueven ante los problemas de los demás.
4. Culpa (C): los 5 ítems informan sobre los sentimientos de culpa que la persona tiene por el comportamiento y las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, en especial hacia las personas con las que se establecen relaciones laborales.
5. SQT Total: resultado de promediar las puntuaciones en los 15 ítems que conforman el síndrome a partir de las escalas It, Dp, e In. La puntuación en culpa no contribuye a la puntuación total en el SQT.

La corrección del test CESQT se lleva a cabo de la siguiente manera:

- Se traslada la puntuación rodeada con un círculo a la casilla sombreada que se sitúa a la izquierda en la misma fila de respuestas.
- Se suman las puntuaciones de las casillas sombreadas de cada columna (It, Dp, y C) y se anotan los resultados en la casilla "Suma" correspondientes a esas escalas.
- Luego tomando los valores de las casillas anteriores por el número que se indica debajo para obtener las puntuaciones directas (PD) con dos decimales de cada una de las escalas (incluyendo la puntuación Total SQT). Se anotan los resultados en las casillas correspondientes.
- Se consultó el apéndice A del manual el percentil correspondiente a la puntuación PD obtenida en cada escala y se anota el resultado en las casillas Pc respectivas.

De esta manera según el percentil obtenido se puede observar el nivel de SQT que corresponde a dicho colaborador.

3.3 Procedimiento

- Se estableció el tema y se buscó toda la información disponible y necesaria para desarrollar el marco teórico y los antecedentes de la investigación.
- Se solicitó por medio de una carta el permiso al departamento de Recursos Humanos de la empresa Frisa para poder realizar el estudio, así como para explicar y brindar la información necesaria sobre el mismo.

- Se procedió a escoger un instrumento adecuado que mida el Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Burnout, el cual será el test psicométrico CESQT.
- Se realizó un cronograma para tener programado el día en que se aplicará la prueba a ambos grupos de la muestra de estudio.
- Se llevó a cabo la aplicación del test a la muestra de estudio seleccionada.
- Se procedió a calificar y cuantificar los resultados para la tabulación de los mismos.
- Se efectuó el análisis y discusión de los resultados, las conclusiones y recomendaciones que de ellos se derivarán.
- Se presentarán los resultados y conclusiones obtenidas del estudio al Departamento de Recursos Humanos.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

La presente investigación fue de tipo descriptivo. Los estudios del tipo descriptivo miden de manera mas independiente los conceptos o variables que se refieren y se centran en medir con la mayor precisión posible (Hernández, Fernández & Baptista, 2006). Los estadísticos que se utilizaron para el análisis de resultados cuantitativos mediante la calificación de la escala serán las medidas de tendencia central las cuales Levin (2004) define como el punto medio de una distribución (media que se interpreta como el promedio de algo establecido y moda es el valor que mas se repite en el conjunto de datos).

La desviación estándar es la media que informa de la media de distancias que

tienen los datos respecto de su media aritmética, expresada en las mismas unidades que la variable, es decir, qué tan lejos se está de la media o de lo esperado como normal.

Se utilizó el software StatPlus para lo tabulación y obtención de los resultados y el uso de una hoja de Excel.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El presente capítulo muestra los resultados obtenidos de la prueba CESQT que se le aplicó a los trabajadores del turno nocturno y diurno del Centro de Distribución FRISA, ubicado en la ciudad de Guatemala.

La prueba se aplicó con el fin de establecer si existe una diferencia entre ambos turnos en cuanto al nivel del Síndrome de Quemarse por el Trabajo SQT.

Tabla 4.1 Resultados De SQT totales de los sujetos evaluados.

TOTALES	
<i>Media</i>	1.63077
<i>Mediana</i>	1.6
<i>Moda</i>	#N/A
<i>Desviación Típica</i>	0.8116
<i>Mínimo</i>	0.26
<i>Máximo</i>	2.8
<i>Recuento</i>	39

En la tabla anterior se puede observar los resultados de todos los sujetos evaluados de ambos turnos, el recuento indica a 39 sujetos evaluados que corresponde a 20 del turno diurno y 19 del turno nocturno respectivamente. La Media de los resultados fue de 1.63077, que corresponde a un percentil 80 y se interpreta un nivel alto de Síndrome de Quemarse por el Trabajo Burnout.

Tabla 4.2 Resultados de SQT según turno.

	Turno Diurno	Turno Nocturno
<i>Media</i>	1.0505	2.24158
<i>Mediana</i>	0.93	2.33
<i>Moda</i>	1.06	#N/A
<i>Desviación Típica</i>	0.55197	0.548667
<i>Mínimo</i>	0.26	0.53
<i>Máximo</i>	2.6	2.8
<i>Recuento</i>	20	19

Se puede observar que el turno diurno presenta una media menor en 1.19108 en comparación con el turno nocturno, eso significa que el nivel de Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) es menor en el turno diurno. La media del turno diurno refleja un resultado de 1.0505 que corresponde a un percentil 50. El turno nocturno refleja una media de 2.24158 que es muy alta, ya que corresponde a un percentil 96.

Tabla 4.3 Ilusión por el Trabajo (IT) Global

	TOTALES
<i>Media</i>	2.18462
<i>Mediana</i>	2.4
<i>Moda</i>	2.8
<i>Desviación Típica</i>	0.83777
<i>Mínimo</i>	0.2
<i>Máximo</i>	3.6
<i>Recuento</i>	39

La tabla 4.3 muestra la subescala Ilusión por el trabajo que indica el deseo de alcanzar las metas laborales ya que supone una fuente de satisfacción personal, la media indica un valor de 2.18462, que corresponde aun percentil 10, lo cual indica un resultado bajo en cuanto a la ilusión por el trabajo.

Tabla 4.3.1 Ilusión por el Trabajo (IT) Turno Diurno y Nocturno

	Turno Diurno	Turno Nocturno
<i>Media</i>	2.63	1.715789
<i>Mediana</i>	2.8	1.6
<i>Moda</i>	2.8	#N/A
<i>Desviación Típica</i>	0.67207	0.74331
<i>Mínimo</i>	0.2	0.4
<i>Máximo</i>	3.6	3.2
<i>Recuento</i>	20	19

En la tabla 4.3.1 se pueden observar los resultados entre ambos turnos la media del turno diurno indica un valor de 2.63, que corresponde a un percentil 25, lo cual indica un resultado bajo en el área IT, esto se traduce en una ilusión por el trabajo baja, en cambio el turno nocturno tiene un valor de 1.715789 que corresponde a un percentil 5, lo cual indica un resultado muy bajo en dicha área.

Tabla 4.4 Desgaste Psíquico (Dp) Global

	TOTALES
<i>Media</i>	2.03846
<i>Mediana</i>	2.
<i>Moda</i>	#N/A
<i>Desviación Típica</i>	1.32974
<i>Mínimo</i>	0.
<i>Máximo</i>	4.
<i>Recuento</i>	39

La tabla 4.4 muestra la subescala Desgaste Psíquico que indica la presencia de agotamiento emocional y físico en el trabajo, la media indica un valor de 2.03846, que corresponde a un percentil 66 el cual indica un nivel alto.

Tabla 4.4.1 Desgaste Psíquico (Dp) Turno Diurno y Nocturno

	Turno Diurno	Turno Nocturno
<i>Media</i>	1.0375	3.09211
<i>Mediana</i>	1.25	3.25
<i>Moda</i>	#N/A	#N/A
<i>Desviación Típica</i>	0.77915	0.89834
<i>Mínimo</i>	0.	0.75
<i>Máximo</i>	2.25	4
<i>Recuento</i>	20	19

En la tabla 4.4.1 se pueden observar los resultados entre ambos turnos la media del turno diurno indica un valor de 1.0375, que corresponde a un percentil 35 esto se traduce en un desgaste psíquico bajo, en cambio el turno nocturno tiene un valor de 3.09211 que corresponde a un percentil 90 que indica un resultado muy alto, pero que si presenta una variación significativa.

Tabla 4.5 Indolencia (In) Global

	TOTALES
<i>Media</i>	1.92051
<i>Mediana</i>	1.
<i>Moda</i>	#N/A
<i>Desviación Típica</i>	5.15219
<i>Mínimo</i>	0.
<i>Máximo</i>	33.
<i>Recuento</i>	39

La tabla 4.5 muestra la subescala Indolencia que evalúa la presencia de actitudes negativas de indiferencia en el trabajo, la media indica un valor de 1.92051, que corresponde a un percentil 90 que indica un resultado Alto.

Tabla 4.5.1 Indolencia (In) Turno Diurno y Nocturno

	Turno Diurno	Turno Nocturno
<i>Media</i>	2.2645	1.55842
<i>Mediana</i>	0.58	1.5
<i>Moda</i>	#N/A	1.5
<i>Desviación Típica</i>	7.24994	0.53673
<i>Mínimo</i>	0.	0.16
<i>Máximo</i>	33	2.33
<i>Recuento</i>	20	19

En la tabla 4.5.1 se pueden observar los resultados entre ambos turnos la media del turno diurno indica un valor de 2.2645, que corresponde a un percentil 95, el cual se considera muy alto. En cambio el turno nocturno tiene un valor de 1.55842 que corresponde a un percentil 85 y se considera alto.

Tabla 4.6 Culpa (C) Global

	TOTALES
<i>Media</i>	2.15385
<i>Mediana</i>	1.2
<i>Moda</i>	1.2
<i>Desviación Típica</i>	6.27098
<i>Mínimo</i>	0.
<i>Máximo</i>	40.
<i>Recuento</i>	39

La tabla 4.6 nos muestra la subescala Culpa informa sobre los sentimientos que la persona tiene por el comportamiento y las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, la media indica un valor de 2.15385, que corresponde a un percentil 90, el cual es alto.

Tabla 4.6.1 Culpa (C) Turno Diurno

	Turno Diurno	Turno Nocturno
<i>Media</i>	2.58	1.70526
<i>Mediana</i>	0.6	1.8
<i>Moda</i>	0.8	#N/A
<i>Desviación Típica</i>	8.81718	0.73747
<i>Mínimo</i>	0.	0.
<i>Máximo</i>	40.	3.2
<i>Recuento</i>	20	19

En la tabla 4.6.1 se pueden observar los resultados entre ambos turnos la media del turno diurno indica un valor de 2.58, que corresponde a un percentil 97, el cual es un resultado Muy Alto. En cambio el turno nocturno tiene un valor de 1.70526 que corresponde a un percentil 85, el cual se considera alto.

Tabla 5 Correlación entre jornada y resultados del SQT.

	JORNADA	
SQT total	<i>R</i>	0.743134144
	<i>Valor P</i>	6.01732E-08
	<i>H0 (5%)</i>	<i>rechazado</i>
it	<i>R</i>	-0.552570813
	<i>Valor P</i>	0.000264752
	<i>H0 (5%)</i>	<i>rechazado</i>
dp	<i>R</i>	0.782398686
	<i>Valor P</i>	4.02718E-09
	<i>H0 (5%)</i>	<i>rechazado</i>
In	<i>R</i>	-0.069395123
	<i>Valor P</i>	0.674646806
	<i>H0 (5%)</i>	<i>aceptado</i>
C	<i>R</i>	-0.07063334
	<i>Valor P</i>	0.669169648
	<i>H0 (5%)</i>	<i>aceptado</i>

La tabla 5 indica que sí existe relación estadísticamente significativa entre la jornada laboral y el resultado SQT Total, la ilusión por el trabajo y el desgaste psíquico. Los colaboradores de la jornada nocturna manifiestan mayor Síndrome de quemarse por el trabajo o burnout, así como mayor Desgaste Psíquico, en comparación con los colaboradores de la jornada diurna, en donde la relación es Alta. En cuanto a la Ilusión por el Trabajo, la relación es inversa, en el sentido que los colaboradores del turno nocturno (turno 2) presentan menor ilusión por el trabajo que los colaboradores del turno diurno (turno 1), en donde la correlación es Moderada.

Respecto a Indolencia y Culpa no existieron diferencias significativas entre los grupos según la jornada de trabajo.

V. DISCUSIÓN

Luego de realizar el análisis de los resultados obtenidos por medio de la aplicación de la prueba CESQT y con el propósito de comparar la presente investigación con otras investigaciones, se procede a realizar la siguiente discusión de resultados. Cada vez la administración de Recursos Humanos en las diferentes organizaciones pone más énfasis en el clima laboral de sus colaboradores, se ha descubierto que la productividad y rentabilidad van muy de la mano a los sentimiento y el ambiente en que nuestra fuerza de trabajo se desempeña, por tal razón en esta investigación se buscó la manera de identificar los factores que hacen que aparezcan síntomas de problemas en el personal como lo es el estar quemado por el trabajo. Como hemos dicho antes el Síndrome de Quemarse por el Trabajo es una manifestación de cansancio que afecta a toda una organización.

En ese sentido Jiménez (2009) encontró en su investigación que el Síndrome de Burnout no solamente se produce por sobrecarga laboral, sino también a un manejo inadecuado del tiempo disponible para realizar alguna tarea. Cabe mencionar que en la presente investigación realizada el factor tiempo es un eje importante en la determinación de encontrar o no un síntoma de burnout en los colaboradores. Los turnos de trabajo tanto el diurno como el nocturno presentan un nivel de SQT alto, esto quiere decir que no importando si se trabaja de día o de noche, el nivel de SQT puede presentarse en cualquier horario pero aclarando que en niveles diferentes, el turno nocturno posee un nivel mas alto de SQT.

Según Soto (2007) en su investigación hace referencia a la iluminación del lugar, a las horas de trabajo , así como a toda la ergonomía del lugar de trabajo, en su investigación donde busca determinar los niveles de estrés que causa la ergonomía así como las jornadas de trabajo, concluye que en su muestra existen altos niveles de estrés y hace recomendaciones para mejorar el ambiente y la ergonomía del lugar de trabajo.

La razón por la que se cita a Soto (2007) es porque se determina la importancia de la duración de las jornadas de trabajo en los niveles de estrés y lo que esto afecta a la productividad.

Continuando con este punto en la presente investigación se determina que uno de los factores mas relevantes en el aumento de niveles de estrés y por consiguiente la aparición del Síndrome de Quemarse por el Trabajo es la jornada laboral, el turno nocturno presenta niveles más altos en relación al turno diurno, (ver tabla 4.2), la fatiga que conlleva el desvelo es un detonante en el aumento del síndrome.

La presente investigación también estudió el Desgaste Psíquico que es un factor resultado de los niveles de SQT que el colaborador presente. García (2008) en su investigación utiliza el instrumento MBI que mide 3 aspectos de SQT que son el cansancio emocional, despersonalización y la realización personal. En su investigación determino que el 34% de los colaboradores evaluados presentan un alto riesgo de padecerlo derivado de altos niveles de estrés.

Esto determina que los sujetos de estudio en la presente investigación presentan un desgaste psíquico muy distante, el turno diurno se encuentra en un percentil

35 lo que lo posiciona en un nivel bajo, en cambio el turno nocturno esta en un percentil 90 que lo posiciona en un nivel muy alto, se puede observar diferencias de este factor en relación al turno en el que el colaborador se desempeña, la carga laboral es la misma en ambos turnos.

Finalmente, como se observó en la presente discusión de resultados, los autores de estudios sobre Burnout coinciden en que el estrés es un factor que determina la aparición del mismo, otros autores indican que la ergonomía y carga laboral son los que influyen. La presente investigación encontró que ambos turnos presentan niveles de Burnout, y que sí se logró determinar que el turno nocturno tiene niveles más altos de este síndrome, por lo tanto se logró el objetivo de la investigación que buscaba determinar que sí depende de la jornada laboral ya sea diurna o nocturna que aumente los síntomas y la aparición del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout).

VI. CONCLUSIONES

Tomando como base la investigación realizada acerca del Síndrome del Quemarse por el Trabajo en los trabajadores del turno diurno y nocturno de una planta procesadora de alimentos, se presentan las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio Nivel del Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) entre los trabajadores del turno nocturno y diurno de una planta procesadora de alimentos, se concluye que los trabajadores de ambos turnos presentan síntomas del síndrome sin importar la jornada en la que laboran, en el resultado global se ubicó en un percentil 80 lo que es Alto.
2. No existe diferencia entre el turno al que pertenecen y los niveles de Ilusión por el trabajo ya que ambos turnos el nocturno y el diurno presentaron niveles bajos de Ilusión por el Trabajo, lo que se traduce en que el trabajo que realizan en si no les da ningún deseo de alcanzar metas en el mismo.
3. También se determina que si existe diferencia entre las jornadas laborales y el Desgaste Psíquico, ya que el turno diurno presentó niveles mas bajos de desgaste que el turno nocturno, el Desgaste Psíquico indica la presencia de agotamiento emocional que poseen los colaboradores.

4. No existe diferencia entre la jornada laboral y la Indolencia y Culpa, ya que no importando a que jornada laboral pertenecen los colaboradores no presentaron diferencias significativas entre ambos turnos y estos dos factores.

5. Se concluye que sí existe relación estadísticamente significativa entre la jornada laboral y el resultado SQT Total, la ilusión por el trabajo y el desgaste psíquico. Los colaboradores de la jornada nocturna manifiestan mayor Síndrome de quemarse por el trabajo o burnout, así como mayor Desgaste Psíquico, en comparación con los colaboradores de la jornada diurna, en donde la relación es alta. En cuanto a la Ilusión por el Trabajo, la relación es inversa, en el sentido que los colaboradores del turno nocturno (turno 2) presentan menor ilusión por el trabajo que los colaboradores del turno diurno (turno 1), en donde la correlación es Moderada. Respecto a Indolencia y Culpa no existieron diferencias significativas entre los grupos según la jornada de trabajo. (ver tabla 5).

VII. RECOMENDACIONES

Luego de haber obtenido los resultados y conclusiones del estudio del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en un grupo de trabajadores del turno diurno y nocturno de una planta procesadora de alimentos se recomienda:

1. Proporcionar a los colaboradores la oportunidad de cambiar su turno a cada determinado tiempo, cuando quedan plazas vacantes en el turno diurno, dar la oportunidad de que los colaboradores del turno nocturno puedan aplicar para poder ocupar las vacantes del turno diurno y así evitar que el desvelo y el cansancio de la noche siga por mas tiempo.
2. Mantener y aumentar los tiempos de descanso durante las jornadas y el séptimo día que gozan, ya que esto ayudaría que el desgaste físico y mental de los colaboradores disminuya y contribuye a minimizar el riesgo de accidentes en el trabajo. Es importante que los recesos sean de tiempos mas largos.
3. Crear programas de capacitación con técnicas del manejo del estrés y del desvelo, esto ayudaría a que los colaboradores tengan herramientas adecuadas para disminuir la presencia de los síntomas del Síndrome de Quemarse por el Trabajo.

4. Balancear las cargas de trabajo, es importante llevar un estricto control de las cargas y descargas que se realizan durante los turnos, esto con el fin de que ambos turnos posean la misma carga de trabajo y no se sobrecargue un turno mas que el otro.

5. Debido a que la aparición del burnout en los colaboradores es por la baja satisfacción a nivel laboral, es necesario la creación de una serie de incentivos como bonos, premios, verificar cuando fue su último incremento salarial, para mantener a los miembros del equipo motivados.

6. Finalmente se recomienda a los departamentos involucrados de Producción y Recursos Humanos, crear programas de incentivos tanto económicos como de desarrollo personal, para que las personas que se encuentran en este tipo de plazas que tienen trato con personal y clientes sientan que el esfuerzo vale la pena ya que por medio de ese puesto de trabajo están logrando y alcanzando sus metas personales.

VIII. Referencias

Álvarez, D. (2010). *Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Batista E., Cantillo C., Jaramillo A., Meriño y Cogollo-Milanés (2010), "Desgaste profesional y Factores Asociados en personal de Enfermería de servicios de Urgencias de Cartagena, Colombia" Recuperado de: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?hid=107&sid=ec7e3e6b-7a66-4ac8-8ee5-c4d3a88f7a36%40sessionmgr111&vid=5.html>. Consultado 23 de noviembre 2015.

Boada-Grau, Diego-Vallejo y Llanos-Serra,(2009) "El Clima de Equipo como Antecedentes del Burnout y de Las Manifestaciones Psicosomáticas" Investigación, Universidad de Valladolid, Barcelona Recuperado de: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?hid=108&sid=ec7e3e6b-7a66-4ac8-8ee5-c4d3a88f7a36%40sessionmgr111&vid=12>. Consultado el 23 de noviembre 2015.

Código de Trabajo. Decreto Número 1441. Congreso de la republica de Guatemala. Ediciones Arriola.

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

Gil-Monte, P. (2011). Manual Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo CESQT. España, Madrid, España: TEA Ediciones.

Guillén C. y Guil R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. McGraw – Hill. Primera Edición. México

Henkens H. y Leenders M. (2008), “Burnout e intenciones de jubilación anticipada entre empleados mayores” Recuperado de: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?hid=15&sid=5a70b172-9ebe-42d6-8e85-870252f96e7d%40sessionmgr14&vid=6>. Consultado el 23 de noviembre 2015.

Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). México: MacGraw-Hill Interamericana.

Jiménez D. (2008). *Los cimientos de un buen clima laboral*. [En Red] Recuperado de: [http://www.degerencia.com/articulo/loscimientos de un buen clima laboral](http://www.degerencia.com/articulo/loscimientos-de-un-buen-clima-laboral). Consultado el 13 de marzo 2015.

Jiménez R. (2009). *El nivel del Síndrome del Burnout en los trabajadores de la Gerencia financiera del Organismo Judicial de Guatemala*. Tesis Inédita Universidad Rafael Landívar. Guatemala

Kerlinger, F. (2002). *Diseños de investigación, métodos de investigación en psicología*. [En red] Recuperado de: <http://www.slideshare.net/conejo920/diseo-de-investigacion-no-experimental>. Consultado 27 de abril 2012.

Marrau, Cristina María. *El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente Fundamentos en Humanidades*, vol. V, núm. 10, 2o semestre, 2004, pp. 53-68 Universidad Nacional de San Luis San Luis, Argentina

Mommersteeg, Paula M.C. *The Psychophysiology of Burnout* [En Red]. Documento electrónico de internet. 2006. Recuperado de: <http://www.burnout.be/nogmeeroverburnout/FysiologieBurnouMommersteegStichtingBurnout.pdf>. Consultado 20 de abril 2015.

Muestreo por Conveniencia (2009). Explorable. Artículo. Recuperado de: <https://explorable.com/es/muestreo-por-conveniencia> Consultado el 23 de noviembre 2015.

Salguero R. (2009) *Determinación del Síndrome del Burnout en los colaboradores del área de manufactura de dos plantas de envasado*. Tesis Inédita Universidad Rafael Landívar. Guatemala

Schultz, P. (2000). *Psicología industrial* (3era. ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill.

Soto A. (2007) *Clima laboral y estrés*. Tesis Inédita Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango.