

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

**"NIVEL DE BURNOUT (DESGASTE LABORAL) EN UN GRUPO DE PILOTOS DE TRANSPORTE
DE CARGA PESADA."**

TESIS DE GRADO

MARIA JOSE LUNA CROVELLA

CARNET 12706-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2016
CAMPUS CENTRAL

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

"NIVEL DE BURNOUT (DESGASTE LABORAL) EN UN GRUPO DE PILOTOS DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA."

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
MARIA JOSE LUNA CROVELLA

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

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
MGTR. LUCRECIA ELIZABETH ARRIAGA GIRÓN DE ARIAS

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
MGTR. SILVIA PATRICIA MELGAR LAINEZ DE LOPEZ

Guatemala 27 de noviembre del 2015

**Señores
Miembros del Consejo
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar**

Reciban un atento saludo.

Por este medio informo a ustedes que he tenido a mi cargo la asesoría de tesis de la estudiante **MARIA JOSE LUNA CROVELLA** quien se identifica con número de carné No.12706-10

Por lo anterior considero que la tesis titulada "**Nivel de Burnout (Desgaste laboral) en un grupo de pilotos de transporte de carga pesada**" llena los requisitos necesarios para someterse a la correspondiente revisión de tesis.

Agradeciendo su atención a la presente, me despido

Atentamente,


Mgtr. Lucrecia Arriaga (6454)
Asesora de Tesis



Universidad
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 051163-2015

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARIA JOSE LUNA CROVELLA, Carnet 12706-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05508-2015 de fecha 8 de diciembre de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"NIVEL DE BURNOUT (DESGASTE LABORAL) EN UN GRUPO DE PILOTOS DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA."

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 4 días del mes de enero del año 2016.

Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA

HUMANIDADES

Universidad Rafael Landívar



Universidad
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

Agradecimientos

Le agradezco a Dios por permitirme llegar ha culminar una de las metas mas grandes e importantes de mi vida. A mis padres por darme la oportunidad y apoyarme en cualquier situación, este triunfo se lo dedico a ellos y a mi hermano que gracias a ellos pude llegar hasta aquí.

Agradezco a la Mgtr. María De La Luz De León por siempre ayudarme con las dudas y por ser muy especial conmigo en toda la carrera.

Mgtr. Lucrecia Arriga gracias por ser una excelente asesora por estar pendiente en cualquier situación, mil gracias.

ÍNDICE

RESUMEN

I.	Introducción	1
II.	Planteamiento del problema	25
	2.1 Objetivo general	26
	2.2 Objetivos específicos	26
	2.3 Variable de estudio	26
	2.3.1 Definición conceptual	26
	2.3.2 Definición operacional	27
	2.4 Alcances y límites	28
	2.5 Aporte	28
III.	Método	30
	3.1 Sujetos	30
	3.2 Instrumentos	31
	3.3 Procedimiento	33
	3.4 Diseño y metodología estadística	34
IV.	Presentación y Análisis de Resultados	35
V.	Discusión de Resultados	40
VI.	Conclusiones	42
VII.	Recomendaciones	44
VIII.	Referencias Bibliográficas	45

Anexos

Resumen

La presente investigación fue de tipo descriptiva y se llevó a cabo con el objetivo de poder establecer el nivel de Burnout (desgaste laboral) en un grupo de pilotos de transporte de carga pesada que labora en la empresa Transporte Luna.

Para dicho estudio, la muestra estuvo conformada por un total de 25 pilotos de carga pesada que laboran para una empresa privada, todos de género masculino. El instrumento utilizado fue el CESQT, instrumento de auto informe compuesto por 25 ítems que evalúan el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o Burnout entendido como una respuesta al estrés laboral crónico que se origina en los profesionales dedicados a los servicios. El instrumento se compone de cuatro escalas: ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa. Las tres primeras permiten generar una puntuación global. La escala de culpa, permitió diferenciar dos perfiles (con culpa y sin culpa).

Los resultados obtenidos afirman que los pilotos tienen un alto nivel de Burnout (desgaste laboral) ya que tienen a nivel crítico las siguientes escalas: desgaste psíquico, indolencia y culpa. Así mismo, el nivel de satisfacción se encontró en nivel medio – alto, dando como resultado que algunos de los colaboradores se sientan identificados con la organización, a pesar de los altos niveles críticos que se mencionaron anteriormente. Se recomienda implementar un programa de capacitación donde se incluyan temas como valores, control y manejo de estrés, cursos de seguridad industrial en donde se les brinde herramientas necesarias para mejorar su desempeño en el campo laboral.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en la industria guatemalteca labora un buen grupo de trabajadores que conducen transporte de carga pesada. Por el tipo de trabajo se considera que existen varios transportistas que pueden presentar el síndrome de Burnout sin saberlo. Este síndrome es causado por la falta de tiempo libre y desorganización laboral entre otras. Las consecuencias psicológicas y físicas del Burnout pueden provocar daños severos y esto provocar bajo rendimiento laboral.

Actualmente en Guatemala se han detectado casos de Burnout que afectan a muchos de los transportistas que se desempeñan en ese ámbito. Es preocupante la situación dado que en la antigüedad no se le daba la importancia necesaria para prevenir accidentes, muertes y traumas que pueden ser coadyuvantes a desarrollar?

El síndrome de Burnout es una enfermedad silenciosa que afecta no solo a las personas de bajos recursos sino que también a empresarios, estudiantes, deportistas, actores y amas de casa que estén expuestos a realizar una tarea desgastante física o mentalmente. El síndrome viene a ser un trastorno epidémico que está afectando de gran manera la vida diaria de las personas.

De acuerdo a estudios e investigaciones realizadas en torno a este tema la mayoría de las empresas no le dan la importancia necesaria a los síntomas que este síndrome va presentando a lo largo de la vida laboral de las personas. Por lo anterior la mayoría de estudios recomiendan prestar atención a cada uno de los síntomas para disminuir en gran medida accidentes, muertes trágicas, traumas y enfermedades psicológicas y físicas que van presentando los trabajadores en el campo laboral.

El síndrome del Burnout en las empresas es un tema que se considera de suma importancia ya que conforme pasa el tiempo, el desgaste tanto físico como mental han ido aumentando. Es importante por lo anterior proporcionar la información y capacitación necesaria a los trabajadores para que aprendan a tener una mejor organización en su estilo de vida laboral y personal.

Para poner en contexto el presente estudio, a continuación se presentan investigaciones y teorías referentes al tema.

Por su lado, Valverth (2013) realizó una investigación de tipo descriptiva no experimental con el objetivo de determinar el nivel de Síndrome del Burnout en los auditores internos del área departamental y planta central del Ministerio de Educación de Guatemala. El estudio contó con una muestra total conformada por 30 sujetos distribuidos 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 éste 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.

Así mismo, Castro (2012) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar 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 de la muestra, la cual estuvo comprendida en 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 evaluaron el clima laboral, y el test psicométrico de Maslach Burnout Inventory (1986). El autor concluyó que 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.

Del mismo modo, se puede mencionar a Sagastume (2012) quien 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, ubicado en la Ciudad 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 una encuesta. 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. De acuerdo al estudio realizado, los resultados muestran que 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 conclusión de dicha investigación señala el autor, que existen signos y síntomas en el personal de enfermería con respecto al Síndrome de Burnout.

De igual manera, Pivaral (2011) busco identificar si existe 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. Utilizó 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 concluyó 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. 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.

Asimismo, 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. 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 trabajó con el personal que desempeña funciones administrativas del área de biblioteca, secretaría, 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.

Por otro lado Jiménez (2009) realizó una investigación 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 fue tipo descriptivo y 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 recomendó a los jefes inmediatos conocer e identificar las principales causas y los síntomas del Síndrome de Burnout preparando políticas y estructuras óptimas.

Asimismo, 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 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. 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

En el ámbito internacional, el tema abordado también ha sido objeto de investigación; a continuación se presentan trabajos publicados en otros países.

Según Silbiger y Pines (2014) realizaron un estudio en el país de Israel, sobre empresas multinacionales que con la globalización están enviando 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.

Por otro lado 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 de 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%. Según el autor, el Síndrome de Burnout afecta considerablemente a los colaboradores de dicho establecimiento.

Por otra 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 utilizaron una muestra de 233 trabajadores de la ciudad de África, 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, mostraron 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.

De igual manera, 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 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 utilizaron fueron 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. Recomendó que a los sujetos con altos niveles del Síndrome de Burnout se les preste atención ya que manejan un alto número de respuestas estresantes, más ansiedad y puntajes con mayor nivel de depresión.

Tomando en consideración los estudios anteriores es importante conocer teorías relacionadas con el síndrome de Burnout más conocido como desgaste laboral, los cuales ayudaran a fundamentar dichos estudios.

Historia de burnout

A continuación se explica la historia del Burnout de cómo fue dándose a detectar este síndrome que puede afectar muchas cosas serias en las personas si no es detectado a tiempo.

Según Freudenberger (1974) Burnout se refiere a la progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, así como la desmotivación para el trabajo. El mismo autor señala que las actitudes y conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral ya que se encuentran inmersos en el desánimo, que van acompañados de expectativas defraudadas y de ideales destrozados, que se revelan hacia los clientes y hacia las organizaciones.

Para Fernández (2008) el síndrome de Burnout va progresando muy rápidamente y si con el tiempo no se detecta, este se va dando cuenta de las situaciones que han cambiado dentro del entorno laboral y no encuentra satisfacción en lo que realiza. Además de ello, se siente desgastado y que está perdiendo el control de su trabajo.

Según Martínez (2010) hace saber que desde hace 2 décadas, el síndrome de Burnout es conocido, diagnosticado y prevenido por el ámbito laboral y cada vez se vuelve más general e inespecífico llegando a encubrir situaciones como la fatiga crónica.

Así mismo, Daniel y Pérez (1999) consideran al Síndrome del Burnout es un trastorno adaptativo crónico, en asociación con las demandas psicosociales de trabajar directamente con personas. Se requieren al menos 6 meses de

período desadaptativo y puede ocasionarse por un excesivo grado de exigencias laborales y la escasez de recursos.

La Organización Mundial de la Salud (2012) define Burnout como una enfermedad epidémica, emergente y todavía parcialmente oculta y de efectos selectivos sobre los profesionales de diversas actividades. Constituye una etapa final del proceso en el cual un trabajador queda en una situación de agotamiento de los propios recursos.

Por su parte Farber (1983) explica la relación del Burnout con el ámbito laboral, el Burnout es un síndrome que se relaciona con el trabajo. Este síndrome sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con los clientes problemáticos. Esto se caracteriza por un agotamiento emocional, deterioro del auto concepto profesional y tristeza.

Según Poz (2013) el Síndrome de Burnout o quemarse por el trabajo dio inicio en Estados Unidos por Freudenberg en 1974 para que hubiera una explicación del proceso de deterioro en los ciudadanos y atención profesional a los usuarios de organizaciones de servicios. A través de los años se ha establecido como una respuesta al estrés laboral crónico que consiste en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo. Es un padecimiento que se percibe por bajos niveles de realización personal en el trabajo y altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización. La poca productividad de las personas en el trabajo también se encuentran relacionadas al síndrome de Burnout siendo esto una respuesta al estrés laboral crónico acompañado de una experiencia subjetiva

de sentimientos, cogniciones y actitudes las cuales provocan alteraciones psico – fisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las responsabilidades laborales.

Evolución de Burnout

Para Bosqued (2005) considera que el Burnout va evolucionando a través de distintos grados a lo largo de su desarrollo. Eso no quiere decir que todas las personas que lo experimentan lleguen a las fases de gravedad. Bosqued presentó 4 diferentes niveles:

Leve:

El sujeto empieza a experimentar los primeros síntomas de insatisfacción laboral y cansancio excesivo esto va acompañado de síntomas psicósomáticos como dolor de espalda y cabeza. Se produce también una leve disminución en el rendimiento laboral y en la eficacia del trabajo realizado, también pueden aparecer cambios en el carácter de la persona.

Moderado:

Comienza la intensificación de los síntomas, como disminución en la operatividad y en la eficacia del trabajo realizado. Se añade problemas de sueño, dificultades de concentración, problemas en las relaciones interpersonales, pesimismo, cambios en el peso, disminución en el deseo sexual con la pareja y es además relativamente frecuente el recurso a la automedicación.

Grave:

Comienza aumentar la insatisfacción laboral, que llega ya al nivel de disgusto, la productividad laboral disminuye marcadamente, aumentando el absentismo laboral. Tiene problemas de baja autoestima al percatarse de la situación a la que está llegando y esta situación lo lleva a los abusos de sustancias químicas como alcohol, tabaco o drogas.

Extremo:

La persona deja de encontrar sentido al trabajo y a la profesión. Siente que ha fracasado y experimenta síntomas depresivos como pena, tristeza y pesimismo.

Tipos de Burnout

Para Freudenberg (1974) existen dos tipos de Burnout siendo estos:

Activo: es el que se caracteriza por manifestar una conducta apropiada ante diferentes y determinadas situaciones y se relaciona con los factores de la organización o con los elementos externos a la actividad profesional.

Pasivo: en él, sobresalen los sentimientos de apatía es decir, alejamiento o aislamiento. Tiene relación con factores internos psicosociales. El mayor problema del pasivo es que se llega a confundir con las decisiones que toma, no quiere a nadie a su alrededor por lo que es un problema muy grave ya que a veces llegar a divorcios y perderse de muchas cosas familiares que son muy importantes en su vida.

Sintomatología del Burnout

Maslach, Jackson y Leiter (1996) hacen referencia a otros autores que definen que el Burnout es un síndrome el cual tiene las siguientes características:

Agotamiento emocional y físico: lo definen por falta de entusiasmo, energía, carencia de recursos y frustración en los colaboradores al no contar con las condiciones emocionales y físicas necesarias para emplear la energía.

Despersonalización o deshumanización: se define por insensibilidad emocional ante compañeros de trabajo y personal jerárquico.

Disminución de la realización personal en el trabajo: se caracteriza por el trabajador que observa de forma negativa su ambiente laboral, sintiéndose insatisfecho en su puesto de trabajo.

Causas

Según Gil-Monte y Peiró (1997) establecen que los síntomas que afectan al trabajador en el inicio de Burnout, se determinan por diferentes causas siendo estas:

Superabundancia de trabajo: es la causa que lleva consigo misma las horas extraordinarias de trabajo mala planificación de actividades diarias dentro del entorno laboral o por la disminución considerable de su rendimiento. Además de ello cuando existe una incorrecta delegación de responsabilidades.

Sobre esfuerzo que conlleva a estados de ansiedad y fatiga: se manifiesta por la presión de trabajo que presenta al trabajar de forma más eficaz y eficiente que otros compañeros.

Desmoralización y pérdida de ilusión: inicia por la manifestación de actitudes agresivas y negativas en el lugar de trabajo y da como resultado el sentirse infeliz consigo mismo y disminuye el rendimiento laboral.

Signos y síntomas del Burnout

Martínez (2010) detalla signos y síntomas que se presentan cuando se da este síndrome. Algunos de ellos son:

Emocional

Depresión:

Según Keck (2010) las enfermedades depresivas pertenecen a uno de los cuadros clínicos más graves e importantes a nivel mundial, afecta al 20% de población, la depresión daña al pensamiento, sentimientos y a las relaciones sociales en su totalidad perjudica la vida entera. Es una enfermedad que puede amenazar la vida de la persona y necesita un tratamiento especializado.

Desilusión:

Espasa – Calpe (2005) la desilusión es una impresión que se experimenta cuando algún objeto no responde a las expectativas que se habían creado.

Pesimismo:

Gevaert (1900) es un estado de ánimo y una doctrina que sostiene que vivimos en el peor de los mundos posibles, un mundo donde el dolor es para siempre y nuestro destino es tratar de obtener lo que nunca tendremos.

Falta de tolerancia:

Revista de filosofía internacional (2010) la intolerancia se define como la falta de voluntad de tolerar algo, en un sentido social o político es la ausencia de tolerar los puntos de vista de otras personas. Para un principio social es demasiado abierto para interpretación subjetiva debido al hecho de que hay una lista de definiciones de esta idea.

Cognitivos y conductuales**Pérdida de valores:**

Según Pines y Maslach (1978) en la pérdida de valores la imagen de la persona profesionalmente se desgasta, como alguien que tiende por alejarse y encerrarse en su sentimiento de fracaso y- esto lleva al trabajador a perder los valores por la vida, porque el sentimiento de fracaso profesional en algunas ocasiones puede ser acompañado por la experiencia de Burnout y puede conducir el deseo de no dejarse ver y evitar en todo momento la interacción social.

Distracción:

Larroyo (1964) la distracción es un término muy utilizado para describir una desviación de la atención por parte de un sujeto cuando éste debe atender algo específico. Es un fenómeno mecánico y puede ser a causa de una inhabilidad de prestar atención o falta de interés en el objeto de la atención.

Evitación de responsabilidades:

Según Lauwereyns (2010) la evitación implica la no aparición de un estímulo aversivo. El sujeto debe de dar una respuesta antes de la aparición del estímulo aversivo, y si este no llega a ocurrir, normalmente antes de la aparición del estímulo el sujeto recibe un estímulo discriminativo que le advierte que debe dar la respuesta.

Conductas adaptativas:

Klinische (2010) Define la conducta adaptativa como la ejecución de las actividades de cada día que se requieren para valerse en la actividad personal y social, o bien, como la eficiencia con la que un individuo afronta las exigencias naturales y sociales en su ambiente. La conducta adaptativa forma parte esencial para definir la discapacidad intelectual; y contrasta con la primera porque nos permite evaluar el grado en que los individuos funcionan dentro de su propio ambiente, especialmente aquellos con bajo nivel de funcionamiento.

Evitación de decisiones:

Mane (2007) explica que su investigación esta enfocada en el ámbito empresarial sobre la toma de decisiones, realizando este estudio para encontrar como evitar que el trabajador se sienta incomodo tomando una decisión importante sobre la empresa y que los jefes estén preparados para poder reconocer cuando un trabajador dentro de la organización esté tratando de evitar tomar una decisión para poder darle la seguridad y confianza para que pueda tomar la decisión que se requiere en un momento dado.

Sociales

Conflictos interpersonales:

Domenec (2010) describe que los conflictos interpersonales son aquellos conflictos que tenemos con otras personas por falta de sociabilidad, empatía o escasa inteligencia emocional, todos los conflictos interpersonales suelen ser debidos a uno mismo por falta de inteligencia interpersonal.

Evitación personal:

Según Muñoz (2010) las personas evitan prácticamente todo contacto con los demás debido a la ansiedad que sienten esto no se trata de personas solitarias que prefieren tener pocos contactos con los demás si no con las personas que desean afecto, amistad y aceptación de los demás pero tienen miedo al rechazo que impide el inicio o la profundización de las amistades, suelen considerarse a sí mismos ineptos y ven a las demás personas como

superiores. Piensan que las personas los rechazarían o criticarían si los conocieran.

Físicos

Cefaleas: la OMS (2012) describe la cefalea como uno de los trastornos más comunes del sistema nervioso las características son dolor de cabeza y presión en el área afectada.

Cefalea tensional: la OMS (2012) señala que es más común y guarda relación con el estrés y problemas de la vida diaria o laboral.

Fatiga: es una reducción de la capacidad o potencia fisiológica de un tejido o órgano en un momento dado, es un estado físico de la homeostasis debido al trabajo que provoca una disminución de la capacidad productiva y de la eficiencia (Ahsberg, 1997).

Agotamiento:

Lengua española vox (2007) según el estudio es la fatiga que le produce mayor reacción a una persona o cansancio.

Insomnio:

Medlineplus (2005) define como dificultad para iniciar o mantener el sueño y puede manifestarse como dificultad para conciliar el sueño, puede tener síntomas como despertarse frecuente durante la noche o despertarse muy temprano por la mañana antes de lo planeado.

Trastorno gastrointestinales:

Según Medline Plus (2010) entre las dolencias más comunes que los médicos deben tratar se encuentran las enfermedades del estómago, el órgano que recibe, almacena y dirige parcialmente la comida después que se le conoce como bolo alimenticio en los primeros estudios de la digestión humana, la gastritis es lo más común y es la causa por helicobacter pylori, úlceras o reflujo.

Dolores musculares:

Asimismo Medline plus (2015) los dolores musculares pueden comprometer más de un músculo. El dolor puede involucrar ligamentos, tendones y fascia. La fascia son los tejidos blandos que conectan los músculos, huesos y órganos.

Dolores de espalda:

National Institutes of Health (2009) el dolor de espalda puede ser desde un dolor leve y constante hasta punzadas agudas repentinas que dificulten el movimiento muscular, el dolor puede surgir a través de una caída o al tratar de levantar algo pesado y esto puede ir empeorando poco a poco.

Taquicardia:

Medsalud (2009) la taquicardia es el incremento de aceleración de la frecuencia cardíaca, es una contracción demasiado rápida de los ventrículos.

Estrategias orientadas al nivel individual:

Vecino (2008) son todos los esfuerzos pedagógicos, académicos y prácticos que ofrece la empresa para trabajar en el desarrollo e implementación puesta en práctica de habilidades, conocimientos y creencias que permitan a todos los colaboradores ofrecer un valor agregado en la contribución que realizan a la empresa en su trabajo diario.

Consecuencias psicológicas del Burnout

Asimismo la investigación realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo de la ciudad de Madrid (2004) dice que existen muchas consecuencias psicológicas en las cuales esta derivado el estrés y desgaste laboral estas consecuencias pueden provocar daños en el funcionamiento del sistema nervioso y esto puede llegar afectar parte del cerebro. Entre las consecuencias del desgaste laboral se encuentran:

- Incapacidad para tomar decisiones
- Sensación de confusión
- Mayor susceptibilidad al sufrir accidentes
- Incapacidad para concentrarse
- Sentimientos de falta de control
- Dificultad para mantener la atención
- Preocupación excesiva
- Sensación de desorientación
- Frecuentes olvidos
- Bloqueos mentales

- Consumo de sustancias químicas
- Hipersensibilidad a las críticas
- Malhumor

Efectos de Burnout

Por su parte Gil-Monte, Bravo, Rodríguez y Caballer (2001) investigaron que los sentimientos de culpa podrían ser un síntoma del Burnout entre otros síntomas se encuentran:

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo
- Falta de apetito
- Comer excesivamente
- Voz entrecortada
- Precipitación a la hora de actuar
- Imprecisión al hablar
- Conductas impulsivas
- Bostezos frecuentes
- Risa nerviosa

Puede decirse que, el Burnout o síndrome del trabajador quemado es un tipo de estrés crónico causado por la falta de incentivos en el ámbito laboral, que con lleva a enfermedades psicológicas inclusive a enfermedades físicas graves, en casos extremos puede causar la muerte. El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tema serio, ya que es un tema propio de las sociedades

industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando muchas consecuencias graves, en casos extremos puede causar la muerte pero hoy en día se trata a tiempo para no llegar a mayores problemas.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente en la mayoría de empresas no le prestan la importancia debida a los síntomas que debido al estrés constante van presentando los conductores de transporte pesado. Debido a estas exigencias se puede mencionar que muchos de los padecimientos que se presentan en el campo laboral están asociados al síndrome de Burnout o bien desgaste laboral, siendo un problema progresivo que si no se trata a tiempo puede afectar gran parte de la salud mental del conductor y condición física.

Los altos niveles de tensión en el trabajo, frustración personal, inadecuadas actitudes de enfrentamiento a las situaciones conflictivas, la vida social y llevar a la persona a tener una vida insatisfactoria, ocasionan daños laborales y personales dentro de la empresa. Este síndrome lleva mucho negativismo ya que la persona se enfrenta continuamente a situaciones que le demandan más y más en el puesto de trabajo

De acuerdo a lo mencionado, la empresa de Transportes Luna plantea que los conductores de transporte podrían manifestar Burnout o desgaste laboral, tomando como referencia ciertas características que ha estado presentando su personal. Por lo anterior se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de Burnout (desgaste laboral) en un grupo de pilotos de transporte de carga pesada que labora en la empresa transportes Luna?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Determinar el nivel de burnout (desgaste laboral) en un grupo de pilotos de transporte de carga pesada.

2.2 Objetivos específicos

2.2.1 Conocer la ilusión (motivación) por el trabajo que tiene un grupo de pilotos de transporte de carga pesada.

2.2.2 Establecer el desgaste psíquico que tiene un grupo de pilotos de transporte de carga pesada.

2.2.3 Conocer la indolencia que tiene un grupo de pilotos de transporte de carga pesada.

2.2.4 Establecer la culpa que tiene un grupo de pilotos de transporte de carga pesada.

2.3 Variable de estudio

Nivel de Burnout

2.3.1 Definición conceptual

Burnout también conocido con los siguientes términos: quemarse por el trabajo, riesgos laborales, estrés laboral y problemas psicosociales. Que estos llegan afectar gravemente la vida de los trabajadores que llegar a padecer de este síndrome.

Según Leñero y Solís (2008) lo denominó como riesgo a la probabilidad de que un objeto material, sustancia o fenómeno pueda potencialmente desencadenar perturbaciones en la salud o integridad física del trabajo, así como en materiales y equipos. Al conjunto de estos se les denomina factores de riesgo y cada uno de ellos proviene de diferente naturaleza.

2.3.2 Definición operacional

Los resultados se obtendrán a través de un cuestionario el CESQT, es un instrumento de autoinformé compuesto por 20 ítems que evalúa el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o Burnout, entendido como una respuesta al estrés laboral crónico que se origina en los profesionales dedicados a los servicios (profesionales de la enfermería, médicos, médicos, maestros, etc.).

Se compone de cuatro escalas: ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa. Las tres primeras permiten generar una puntuación global.

Cada indicador se entiende de la siguiente manera:

Ilusión al trabajo: se define como el deseo del individuo de alcanzar las metas laborales porque suponen una fuente de satisfacción personal.

Desgaste psíquico: aparición de agotamiento emocional y físico debido a que en el trabajo se tiene que tratar a diario con personas que presentan o causan problemas.

Indolencia: Presencia de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes de la organización.

Culpa: Aparición de sentimientos de culpa por el comportamiento y las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, en especial hacia las personas con las que se establecen relaciones laborales.

2.4 Alcances y límites

Este estudio ayudara apoyar y orientar a las organizaciones a que tomen en cuenta todas la presión que llegan a sentir los colaboradores debido a la constante competitividad que llega a existir por tratar de tener mejores resultados que sus compañeros de trabajo, que esto les llega a sentirse agotados, fatigados e irritados.

Esta investigación se llevará a cabo únicamente con pilotos de transporte de carga pesada. Entre las cualidades se encuentra que va dirigido únicamente a una sola empresa de transporte de carga pesada que se dedica hacer viajes de chipa y látex que es materia prima que sacan de los árboles de hule. El número de pilotos que se les pasara el test es de 25 sujetos para tomar una prueba y ver si sufren del síndrome de Burnout.

2.5 Aporte

La presente investigación será de mucha ayuda a las empresas que se dedican a transportar carga pesada en general, para que conozcan toda la información sobre el tema de desgaste laboral, a la empresa de transporte Luna en particular la ayudara para poder tomar acciones de mejora para sus trabajadores y poder reducir este síndrome tan desgastante para los trabajadores.

Luego de darle a la empresa resultados de las pruebas de Burnout la empresa ofrecerá a sus pilotos charlas constructivas sobre el tema, como también habrá una charla motivadora que con lleva información de cómo poder evitar este síndrome de Burnout. Adicional será ayuda para:

El aporte que dará la investigación de Burnout a una empresa ayudara a los trabajadores a mejorar su rendimiento, con la muestra de resultados que le permitirá seguir utilizando los incentivos e imponiéndoles metas y alentándoles a llegar a cumplir con sus propósitos laborales. Para poder determinar si un trabajador puede llegar a reflejar al momento que se empiece a desgastar desempeñando sus labores diarias.

El Burnout es un tema ampliamente estudiado, esta investigación ayudara a los trabajadores de la Universidad Rafael Landívar a poder anticipar sus estrategias para así no padecer de este síndrome que es tan desgastante físicamente y psicológicamente, para poder prevenirlo en las áreas de trabajo.

Esta investigación ayudara a los estudiantes a comprender y afrontar las diversas situaciones que han de presentarse en el futuro. A manejar el estrés para prevenir el Burnout en ellos mismos, como también evitar dicha enfermedad en sus empleados; acorde a la situación. Puede ser una guía muy útil para todos los futuros profesionales que sirva como referencia para cualquier estudio que deseen llevar a cabo, tomando en cuenta que siempre este relacionado con el tema de Burnout o desgaste laboral.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

Para esta investigación se tomó en cuenta un número de 25 pilotos de transporte de carga pesada que laboran para una empresa privada. Las características de los sujetos son las siguientes:

3.1.1	
Edad	# de sujetos
35 a 40 años	6
40 a 45 años	11
50 a 55 años	8
	Total : 25

3.1.2	
Escolaridad	# de sujetos
Primaria	20
Básico	4
Diversificado	1
	Total: 25

3.2 Instrumento

El CESQT es un instrumento de auto informe compuesto por 25 ítems que evalúa el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o Burnout, entendido como una respuesta al estrés laboral crónico que se origina en los profesionales dedicados a los servicios (profesionales de la enfermería, médicos, médicos, maestros, etc.).

Se compone de cuatro escalas: 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) que llevan aparejados consecuencias distintas.

Para obtener los resultados de los sujetos, el instrumento consta de un baremo para hombres y para mujeres. Para la presente investigación se tomó como referencia el baremo correspondiente a hombres que se detalla a continuación:

BAREMO PARA VARONES

Procedimiento que se llevó a cabo para la tabulación de los resultados.

PC	SQT	IT	DP	IN	C	PC
99	2,60-4,00	-	3,75-4,00	2,83-4,00	3,00-4,00	99
98	2,40-2,53	-	3,50	2,50-2,67	2,60 – 2,80	98
97	2,27-2,33	-	-	-	-	97
96	2,13-2,20	-	3,25	2,33	2,40	96
95	2,07	-	3,00	2,17	2,20	95

90	1,80- 2,00	-	2,75	1,83-2,00	1,80-2,00	90
85	1,67-1,73	-	2,50	1,67	1,60	85
80	1,53- 1,60	4,00	2,25	1,50	-	80
75	1,40- 1,47	-	2,00	1,33	1,40	75
70	1,27- 1,33	3,80	-	-	-	70
66	-	-	-	-	-	66
65	1,20	3,60	1,75	1,17	1,20	65
60	1,13	-	-	1,00	-	60
55	1,07	3,40	1,50	-	1,00	55
50	0,93-1,00	3,20	1,25	0,83	0,80	50
45	0,87	-	-	0,67	-	45
40	0,80	3,00	1,00	-	-	40
35	0,73	-	-	-	0,60	35
33	-	2,80	-	0,50	-	33
30	0,67	-	0,75	-	-	30
25	0,60	2,60	-	-	0,40	25
20	0,47-0,53	2,40	0,50	0,33	0,20	20
15	0,33-0,40	2,20-2,20	0,25	0,17	-	15

10	0,27	1,60-1,80	0,00	-	0,00	10
5	0,20	1,40	-	0,00	-	5
4	0,13	1,20	-	-	-	4
3	0,07	-	-	-	-	3
2	-	1,00	-	-	-	2
1	0,00	0,00-0,8	-	-	-	1
N	3.949	3.949	3.949	3.949	3.949	N
MEDIA	1,02	3,09	1,38	0,92	0,93	MEDIA
DT	0,58	0,83	0,93	0,66	0,69	DT

3.3 Procedimiento

- Elección del tema de investigación.
- Búsqueda de bibliografía.
- Selección del instrumento.
- Elaboración del anteproyecto.
- Se solicitó autorización a la empresa para trabajar con los pilotos.
- Se realizaron las evaluaciones a los pilotos en las fechas establecidas, en coordinación con los jefes inmediatos.
- Realizada la aplicación de los instrumentos se tabularon y analizaron los datos.
- Con los resultados obtenidos se realizó el análisis estadístico.

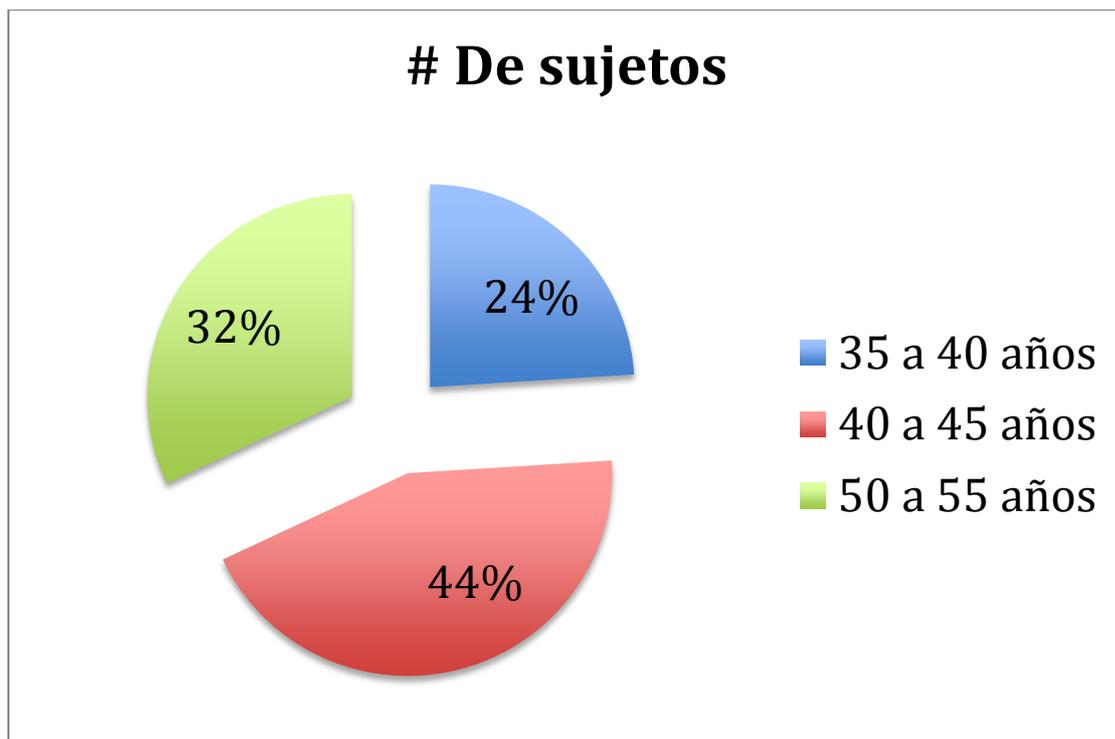
- Se elaboró la discusión de resultados.
- Se realizaron las respectivas conclusiones y recomendaciones.
- Elaboración del informe final.

3.4 Diseño y metodología estadística.

La presente investigación es de tipo descriptiva, la cual consiste en describir situaciones, eventos y hechos. Esto es, decir como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis. (Hernández, Fernández & Baptista, 2003). Para la clasificación y tabulación de datos se utilizará el programa de Excel; y para la representación de los resultados se utilizarán tablas y graficas estadísticas.

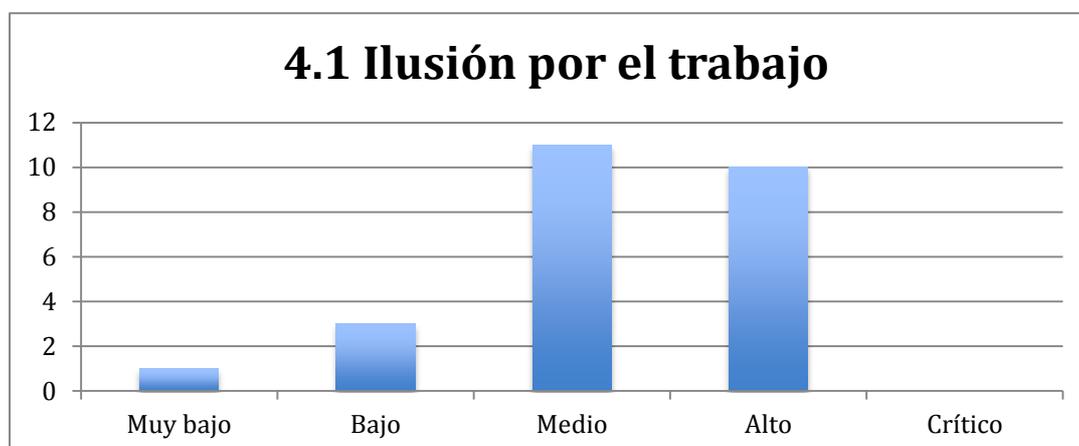
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos para determinar el nivel de Burnout (desgaste laboral) en un grupo de pilotos de transporte de carga pesada que se dedica a transportar la materia prima del hule, en la empresa Transporte Luna, ubicada en la Ciudad de Guatemala. Se detallaron los resultados en base al cuestionario CESQT, instrumento que brinda información de los sujetos en forma auto aplicable y que se compone de 25 ítems que evalúan el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o Burnout, de acuerdo a su rango de edad, y escolaridad. Los factores evaluados fueron: ilusión, desgaste psíquico, indolencia y culpa.



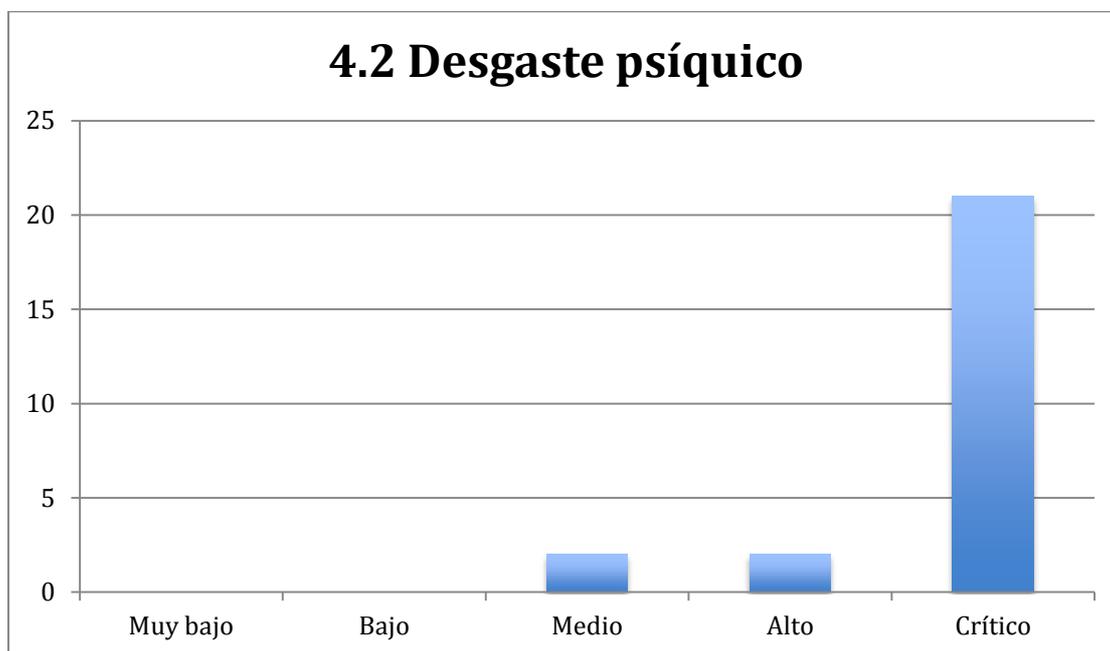
En la gráfica se puede observar que el 24% de los sujetos se encuentran entre las edades de 35 a 40 años de edad, mientras que un 32% de los sujetos las edades oscilan entre 40 y 45 años mientras que un 44% de la muestra posee entre 50 y 55 años respectivamente.

Tabla 4.1



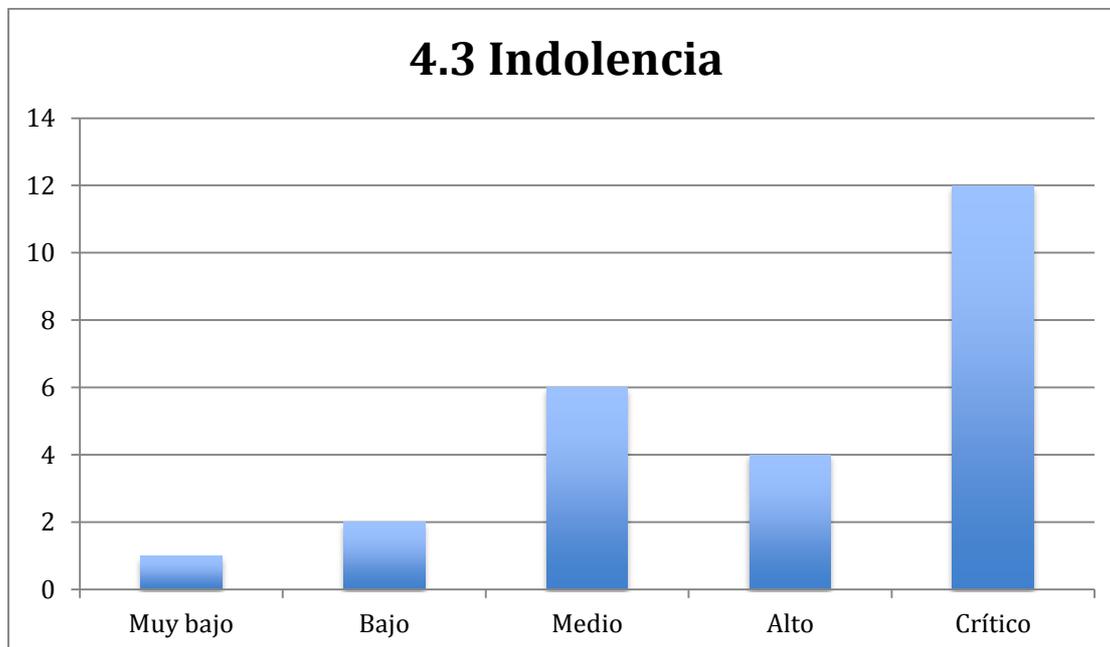
En el gráfico anterior se puede observar que los sujetos de estudio en lo que se refiere al indicador de ilusión por el trabajo fueron de término medio. Esto quiere decir que los colaboradores sienten satisfacción por la tarea que realizan. Sin embargo, existió un cierto número de sujetos que no presentaron esta motivación por el trabajo, que son bajos y muy bajos.

Tabla 4.2



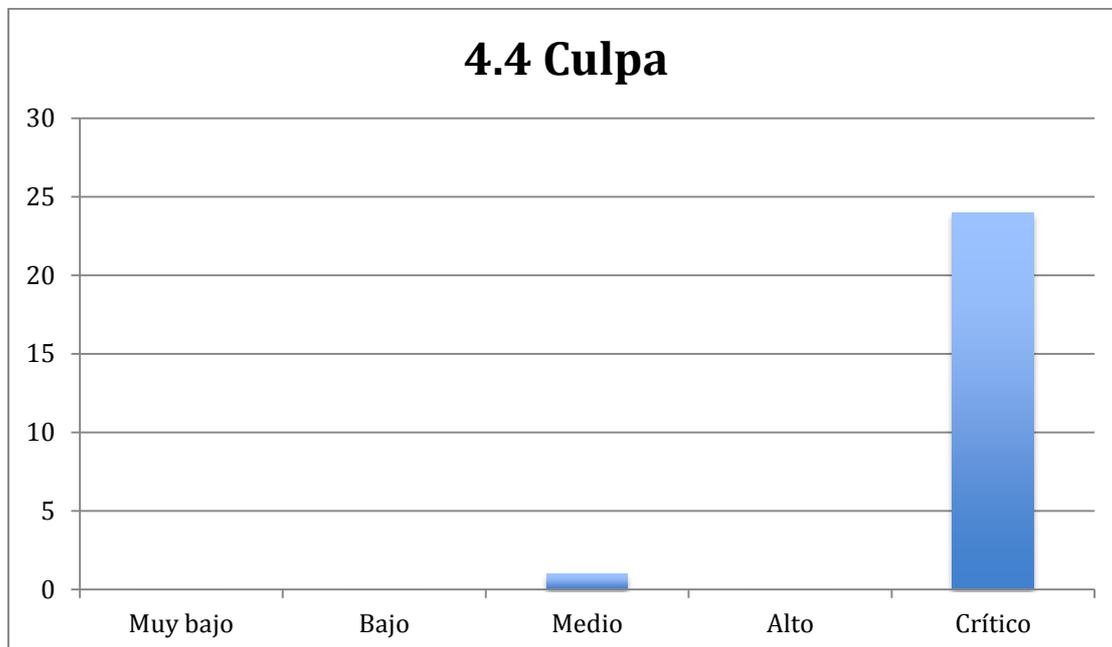
En el gráfico anterior se puede observar que los sujetos de estudio en lo que se refiere al indicador de desgaste psíquico por el trabajo fueron de nivel crítico, esto quiere decir que los colaboradores sienten que sí presentan un desgaste bastante elevado en cuanto al trabajo que se realiza. Sin embargo, existieron sujetos que no presentan este desgaste laboral, que estuvieron en nivel medio y alto.

Tabla 4.3



En el gráfico anterior se puede observar que los sujetos de estudio en lo que se refiere al indicador de indolencia por el trabajo fueron de nivel crítico, esto quiere decir que los colaboradores sienten que sí presentan una alta incapacidad de conmoveerse por el trabajo que realizan. Sin embargo, existieron sujetos que consideran este nivel de indolencia como muy bajo, bajo, medio y otro porcentaje que lo considera alto.

Tabla 4.4



En el gráfico anterior se puede observar que los sujetos de estudio en lo que se refiere al indicador de culpa por el trabajo fueron de nivel crítico, esto quiere decir que los colaboradores sienten que sí presentan culpa bastante elevada en cuanto al trabajo que se realiza. Sin embargo, existieron sujetos que no presentan este indicador, que estuvieron en nivel medio.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Una vez se presentan la confrontación de éstas los resultados como se pudo observar en el capítulo anterior, se llevó a cabo una comparación con el marco teórico para presentar la siguiente discusión de resultados.

Uno de los resultados más relevantes de la investigación es que el desgaste laboral de los trabajadores de transporte de carga pesada es bastante crítico, con lo anterior se fundamenta con la teoría de Freudenberger (1974) quien define que el Burnout es la progresiva pérdida de energía hasta llegar al agotamiento. El mismo autor señala que las actitudes y conductas de las personas cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral ya que se encuentran inmersos en el desánimo y falta de productividad.

Cabe mencionar que en el estudio, el indicador de desgaste psíquico obtuvo un nivel crítico en los sujetos estudiados, a lo cual, Bosqued (2005) considera que el Burnout va evolucionando a través de distintos grados a los largo de su desarrollo, el autor presentó cuatro diferentes niveles siendo ellos: leve, moderado, grave, extremo. Tomando como referencia lo anterior, se pudo contrastar con el resultado en donde el desgaste psíquico es bastante crítico dado que el nivel de estrés que maneja el personal es bastante alto.

Otro de los indicadores evaluados fue el de indolencia, teniendo un nivel crítico entre los sujetos de estudio, que según Rosales (2010) discrepa en su estudio y concluyó que la mayoría de los sujetos mostraron una menor sensación de competencia y logros en su trabajo, considerando una caída en

los sentimientos de éxito personal, reprochando no haber alcanzado objetivos que se propusieron, teniendo baja autoestima profesional y una sensación que se ha logrado poco pensando que lo realizado no ha valido la pena.

El indicador de ilusión por el trabajo, se presentó como un nivel medio en los sujetos del estudio, lo cual coincide con Valverth (2013) indicó que colaboradores de un área departamental así como el área de planta, se encontraron en un nivel promedio de desgaste profesional, indicando que el cansancio se ve reflejado y está dentro de los rangos que se consideran normales con respecto al cumplimiento de atribuciones que son asignadas, tomando en cuenta lo manifestado en los cuestionarios respondidos.

Y finalmente el indicador de acuerdo a culpa, obtuvo como resultado un nivel crítico en los sujetos de estudio y de Ramírez y Maturana (2011) en su estudio concluyeron que los hombres presentaron mayor punteo de despersonalización en comparación con las mujeres del estudio, ya que mostraron un mayor compromiso intrínseco.

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. Cabe resaltar que en la organización en la cual se realizó el estudio, sí se logró identificar el nivel de Burnout (desgaste laboral) en el grupo de pilotos de transporte de carga pesada.

VI. CONCLUSIONES

Con la presente investigación se concluyó lo siguiente:

1. Dado a los resultados obtenidos se determina que el nivel de Burnout (desgaste laboral) del grupo de pilotos de transporte de carga pesada es bastante crítico dada las condiciones laborales que este grupo de sujetos maneja en su día día.
2. Se establece que la ilusión de los trabajadores para asistir a su trabajo se encuentra en un término medio. Esto se atribuye a que el ambiente laboral y los beneficios que la empresa les otorga a sus trabajadores son bastantes aceptables para ellos.
3. Se concluyó que el nivel crítico que alcanza el desgaste psíquico es crítico debido a las condiciones en las cuales ellos trabajan, los largos viajes en donde tienen un tiempo determinado para entregar o recoger el producto que se maneja, es una de las razones por las cuales se encuentra en este nivel.
4. En lo que respecta al nivel de la indolencia por parte de los sujetos se logró establecer que los colaboradores presentaron un nivel crítico en este indicador. También es importante mencionar que la misma afecta no solo a los colaboradores sino a la empresa ya que no se logran los objetivos planteados.

5. El nivel de culpa es crítico en los sujetos de estudio, lo cual afecta de gran manera a todos los colaboradores ya que no sienten responsabilidad por todas las actividades que realizan para la organización.

VII. RECOMENDACIONES

1. Tomando como referencia que el desgaste laboral en los pilotos es bastante alta, se recomienda implementar un programa de capacitación donde se incluyan temas como valores, control y manejo de estrés, cursos de seguridad industrial en donde se les brinde herramientas necesarias para mejorar su desempeño en el campo laboral.
2. Se recomienda a la empresa mantener el nivel de satisfacción y mejorar las posibles discrepancias que se puedan tener para mejorar los niveles de satisfacción con los colaboradores. Mantener al personal motivado ayudará a que la empresa alcance con más rapidez las metas propuestas y seguir creciendo a nivel empresarial.
3. Se recomienda diseñar un programa en el cual se le haga consciencia al jefe inmediato de la importancia que tiene el trabajo que realiza en la organización, para que se logre bajar el nivel de indolencia que en este estudio presentó como un nivel crítico.
4. Mantener una buena comunicación entre los colaboradores, jefes y personal en general, ya que así se logrará que puedan tener un mejor nivel de responsabilidad para poder mejorar el nivel crítico del indicador de culpa.

VIII. REFERENCIAS

Albar, M. (2009). Poder y Síndrome de Burnout en Enfermeras: Un modelo explicativo desde el enfoque psicopolítico. Recuperado de: <http://fondosdigitales.us.es/tesis/tesis/1541/poder-y-sindrome-deBurnout-en-enfermeras-un-modelo-explicativo-desde-el-enfoquepsicopolitico/#description>

Arriaga, E. (2008). Nivel del síndrome de Burnout (quemado) que presenta el personal que labora en una empresa de bienes y raíces (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Bennett RM. Fibromyalgia, chronic fatigue syndrome, and myofascial pain. In: Goldman L, Schafer AI, eds. Goldman's Cecil Medicine. 25th ed. Philadelphia, PA: Elsevier Saunders; 2015:chap 274.

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-9ee6-3f84b3d7602%40sessionmgr112&vid=1&hid=127&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#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>

Ferber, B. (1983). Stress and Burnout in the Human service Professions. New York: Pergamon Press.

Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. USA: Journal of Social Issues. pp. 30; 159-166.

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-e76c22f0f568%40sessionmgr198&vid=1&hid=127&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=67674134>

Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: INSHT.

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

International Journal of Human Resource Management.

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.

Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, F. (1996). Maslach Burnout Inventory Manual (3a Ed.). Palo Alto: CA: Consulting Psychologists Press, Inc.

Párraga, J. (2006). Eficacia de una intervención Psicológicas para reducir el síndrome de burnout en profesionales sanitarios. Recuperado de: <http://pdfs.wke.es/8/5/4/2/pd0000018542.pdf>

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.

Quinteros, J. (2001). Algunos factores relacionados con el agotamiento laboral en los docentes de escuelas preparatorias en el Estado de Nuevo León (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de Montemorelos, México.

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>.

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

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>

Silbiger, A. y Pines, A. (2014). Expatriate stress and Burnout.

Spector, P. (2000). Psicología industrial y organizacional investigación y práctica. México: El Manual Moderno.

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.

Velásquez, M. (2005). Mobbing, Violencia física y estrés en el trabajo (2da. Ed.). España, Barcelona: Ediciones 2000.

ANEXOS

FICHA TÉCNICA	
Nombre:	CESQT. Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo.
Autor:	Pedro R. Gil-Monte.
Procedencia:	TEA Ediciones (2011).
Aplicación:	Individual y colectiva.
Duración:	Variable; entre 5 y 10 minutos.
Finalidad:	Evaluación de los niveles del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). También se incluye una versión alternativa, desencanto profesional, dirigida a profesionales que no trabajan atendiendo directamente a personas.
Baremación:	Baremos generales y específicos para personal sanitario y para docentes. La versión Desencanto profesional incluye sus propios baremos generales. Se ofrecen baremos diferentes por sexo.
Materiales:	Manual y ejemplares autocorregibles (CESQT Y CESQT-DP).

INSTRUMENTO

PC	SQT	IT	DP	IN	C	PC
99	2,60-4,00	-	3,75-4,00	2,83-4,00	3,00-4,00	99
98	2,40-2,53	-	3,50	2,50-2,67	2,60 – 2,80	98
97	2,27-2,33	-	-	-	-	97
96	2,13-2,20	-	3,25	2,33	2,40	96
95	2,07	-	3,00	2,17	2,20	95
90	1,80- 2,00	-	2,75	1,83-2,00	1,80-2,00	90
85	1,67-1,73	-	2,50	1,67	1,60	85
80	1,53- 1,60	4,00	2,25	1,50	-	80
75	1,40- 1,47	-	2,00	1,33	1,40	75
70	1,27- 1,33	3,80	-	-	-	70
66	-	-	-	-	-	66
65	1,20	3,60	1,75	1,17	1,20	65
60	1,13	-	-	1,00	-	60
55	1,07	3,40	1,50	-	1,00	55
50	0,93-1,00	3,20	1,25	0,83	0,80	50
45	0,87	-	-	0,67	-	45
40	0,80	3,00	1,00	-	-	40
35	0,73	-	-	-	0,60	35
33	-	2,80	-	0,50	-	33
30	0,67	-	0,75	-	-	30
25	0,60	2,60	-	-	0,40	25

20	0,47-0,53	2,40	0,50	0,33	0,20	20
15	0,33-0,40	2,20-2,20	0,25	0,17	-	15
10	0,27	1,60-1,80	0,00	-	0,00	10
5	0,20	1,40	-	0,00	-	5
4	0,13	1,20	-	-	-	4
3	0,07	-	-	-	-	3
2	-	1,00	-	-	-	2
1	0,00	0,00-0,8	-	-	-	1
N	3.949	3.949	3.949	3.949	3.949	N
MEDIA	1,02	3,09	1,38	0,92	0,93	MEDIA
DT	0,58	0,83	0,93	0,66	0,69	DT