

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

"COMPARACIÓN DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO ENTRE PERSONAS QUE TRABAJAN Y ESTUDIAN, Y PERSONAS QUE SOLO TRABAJAN EN UN CALL CENTER DE LA ZONA 13 DE GUATEMALA."

TESIS DE GRADO

JOSE MIGUEL NUÑEZ AGUIRRE
CARNET 12282-11

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2016
CAMPUS CENTRAL

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

**"COMPARACIÓN DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO ENTRE PERSONAS
QUE TRABAJAN Y ESTUDIAN, Y PERSONAS QUE SOLO TRABAJAN EN UN CALL CENTER
DE LA ZONA 13 DE GUATEMALA."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
JOSE MIGUEL NUÑEZ AGUIRRE

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

DR. FIDELIO GUADALUPE SWANA WONG

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. INGRID LORENA AMBROSY VELARDE

Guatemala 26 de Nov. de 15

Facultad de Humanidades

Departamento de Psicología

Tengo el agrado de informarle que he revisado la tesis de José Miguel Núñez Aguirre carné 1228211 que estudia la carrera de Psicología Industrial, considero que llena los requisitos exigidos por el departamento de Psicología por lo que les agradeceré continuar con los trámites para la revisión final de la misma.



Doctor Fernando Swana Colegiado 417



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante JOSE MIGUEL NUÑEZ AGUIRRE, Carnet 12282-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05603-2016 de fecha 8 de enero de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"COMPARACIÓN DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO ENTRE PERSONAS QUE TRABAJAN Y ESTUDIAN, Y PERSONAS QUE SOLO TRABAJAN EN UN CALL CENTER DE LA ZONA 13 DE GUATEMALA."

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 12 días del mes de enero del año 2016.



Irene Ruiz Godoy.

**MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar**

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

**Principalmente dedico y agradezco este logro a Dios,
a mis padres Luis Roberto Núñez Cardoza y María Eugenia Aguirre Suarez,
que siempre fueron y serán mi ejemplo a seguir a lo largo del camino de la vida,
a mis hermanos Luis Pedro Núñez y Virginia María Núñez que apoyaron mis decisiones y
estuvieron a mi lado siendo una fuente más de aprendizaje y
a mis amigos y compañeros que han estado a mi lado antes, durante y que sé que estarán
después mi carrera.**

**A todos agradezco y dedico este logro ya que es el primer paso para seguir alcanzando
nuevas metas.**

Índice

I.	INTRODUCCIÓN.....	01
1.	Síndrome de Burnout.....	07
1.1	Contexto Histórico del Síndrome de Burnout.....	07
1.2	Definiciones.....	09
1.3	Diferencia entre Burnout y Estrés.....	12
1.4	Población de riesgo.....	14
1.5	Causas.....	17
1.6	Síntomas.....	23
1.7	Pruebas para el diagnóstico del síndrome de Burnout.....	27
1.8	El Síndrome de Burnout en las organizaciones.....	30
1.9	Relación entre atención al cliente y Burnout.....	32
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
2.1	Objetivos.....	34
2.1.1	Objetivo general	
2.1.2	Objetivos específicos	
2.2	Variable de estudio.....	34
2.3	Definición de variables.....	35
2.4	Alcances y límites.....	36

III. MÉTODO	
3.1. Sujetos.....	37
3.2. Instrumento.....	40
3.3. Procedimiento.....	41
3.4. Diseño y metodología estadística.....	42
IV. PRESENTACION DE RESULTADOS.....	43
V. DISCUSION DE RESULTADOS.....	50
VI. CONCLUSIONES.....	53
VII. RECOMENDACIONES.....	55
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRATICAS.....	56
IX. ANEXOS	

Resumen

La investigación se llevó a cabo para determinar si existe una diferencia estadísticamente significativa entre personas que trabajan y estudian y personas que solo trabajan, en cuanto al padecimiento del Síndrome de Burnout. Para dicho estudio se tomó una muestra que estuvo conformada por un total de 50 personas distribuidas en 2 grupos, uno de quienes trabajan y estudian y otro de quienes solo trabajan. El instrumento que se utilizó fue el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT). Está formado por 20 ítems que se valoran mediante un formato de respuesta de frecuencia de cinco puntos, desde Nunca (0) hasta Muy frecuentemente: todos los días (4). La investigación es comparativa ya que compara a dos grupos sobre una misma variable. Se analizaron los datos y se obtuvo la conclusión que si existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en cuanto al síndrome de quemarse por el trabajo que se define como el sufrimiento de agotamiento emocional, un aumento del sentimiento de despersonalización o cinismo y un bajo sentimiento de eficacia profesional, entre las personas que trabajan y estudian y las personas que solo trabajan. Se recomienda realizar evaluaciones constantes del síndrome de quemarse por el trabajo en instituciones que prestan un servicio al cliente constante para así evitar que los síntomas del mismo se vean reflejados en el trabajo realizado por la persona.

I. Introducción:

Las crecientes exigencias laborales provocadas por el mundo que está en constante cambio buscando la mejora continua, han generado nuevas tendencias y cambios en la salud en el trabajo, así como la manera en que las personas manejan las diferentes situaciones que se presentan en su entorno.

Esto ha dado lugar a que se realicen diferentes estudios en el diagnóstico de diferentes enfermedades que se pueden dar en situaciones laborales como lo es el síndrome de quemarse por el trabajo (o burnout). El síndrome provoca agotamiento emocional, menor realización personal, despersonalización y culpa, que sumados pueden provocar el total deterioro en la salud mental del trabajador provocando así una baja notoria en su desempeño laboral y de sus relaciones con las personas con las que trabaja.

De lo anteriormente expuesto, resalta la importancia de la presente investigación que pretende comparar el síndrome de desgaste laboral entre personas que trabajan y estudian con personas que solo trabajan en un call center de la ciudad capital. Ya que en Guatemala la industria de los centros de llamada está creciendo a un nivel muy alto, creando nuevas oportunidades de empleo en un ámbito no tan bien conocido en nuestro país como lo es el servicio al cliente por teléfono, chat o correo electrónico; provocando también que se enfrente a nuevas situaciones de desgaste laboral en la que las personas no se sientan cómodas en un su trabajo al ser este monótono y sin cambios drásticos.

Es importante resaltar también que no se es inmune a sufrir el síndrome de quemarse por el trabajo aunque no haya un contacto directo con el cliente.

En ese sentido, se han realizado diferentes estudios tanto a nivel nacional como a nivel internacional sobre el síndrome de quemarse por el trabajo, muchos de ellos con grandes aportes a la situación actual del mundo y de cómo este síndrome afecta en su totalidad a las personas, sobre todo a las que laboran en un ámbito de servicio al cliente.

Dentro de los estudios nacionales podemos encontrar los siguientes:

García (2009) diagnosticó el nivel del Síndrome de burnout en el personal de atención a estudiantes de la Facultad de Económicas de una universidad privada. Integró la muestra los Directos, Coordinares y Secretarias en un total de treinta sujetos a quienes se les aplicó el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory). La investigación fue de tipo descriptiva. El procedimiento que utilizó consistió en obtener la puntuación a través de operaciones aritméticas; determinó las frecuencias, medidas de tendencia central y las calificó en alta, media y baja. En este estudio se concluyó que los sujetos en su mayoría (80%) presentaron nivel bajo del Síndrome y únicamente un 3% presento nivel alto del mismo. Recomendó informar a los sujetos sobre el Síndrome de Burnout, para lo cual presentó una propuesta de capacitación cuyo objetivo fue proveer a los participantes de la información necesaria para prevenir el padecimiento del mismo.

Por otro lado, Ocampo (2007) realizó una investigación de tipo descriptiva con el fin de determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los médicos residentes de los hospitales del IGGS de la ciudad capital. La muestra que utilizó fue de 187 médicos residentes comprendidos entre los 23 y 40 años de edad a quienes se les aplicó el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory). Utilizó una escala estadística de porcentajes. Concluyó que existe prevalencia del síndrome en un 6% de la muestra, siendo mayor en las especialidades de cirugía. Recomendó a las instituciones hospitalarias a nivel nacional, generar maneras de informar al

personal médico sobre el síndrome para así favorecer la identificación, tratamiento y prevención de los síntomas del mismo.

Mientras tanto, Salguero (2009) elaboró una investigación con la finalidad de determinar el Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de manufactura de dos plantas de envasados situadas en el municipio de Mixco, Guatemala y la segunda en el municipio de Chicaco del departamento de Retalhuleu. La investigación que hizo fue de tipo descriptiva en la cual usó como instrumento el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory). La muestra fue de 201 sujetos de ambos sexos comprendidos de los 20 a 55 años de edad. La metodología estadística se basó en medidas de tendencia central por medio de cuadros de frecuencias obteniendo resultados porcentuales. El autor concluyó que los sujetos que poseen el síndrome son aquellos que ocupan los puestos de operadores y auxiliares de envasado que representa un 11% de los sujetos. Al final de la investigación, el autor recomendó que se realizara un programa de desarrollo integral en el cual se permita a los colaboradores tener una visión clara sobre lo que es la salud emocional y su impacto dentro del trabajo.

El estudio realizado por García (2008) identificó la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de servicio al cliente que labora en una empresa de telefonía en Quetzaltenango. Para dicho estudio el autor recurrió a la población completa de trabajadores, la cual fue de 38 personas. El instrumento que implementó fue el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory). Los datos los obtuvo mediante análisis estadístico de las medidas de tendencia central y frecuencias. El autor usa una investigación de tipo descriptiva con la cual concluyó que 34% de la población tiene el mayor riesgo de padecer el síndrome y 66% no tiene los niveles requeridos para diagnosticar el mismo. Recomendó evaluar constantemente los niveles del síndrome por medio de pruebas adecuadas y que dicha evaluación sea realizada por personal capacitado.

Asimismo, Valverth (2013) llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva con el objetivo de determinar el nivel de Síndrome de Burnout en los auditores internos asignados en al área departamental y planta central del Ministerio de Educación de Guatemala. El estudio contó con una muestra de 30 personas distribuidas en forma equitativa entre ambas áreas. El instrumento que se empleó para la recolección de la información, es el Cuestionario de Burnout Arias (2007) siendo este de forma auto-aplicada. Los resultados concluyeron 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. Además, este 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 se ha manifestado.

Sin embargo, no solo en Guatemala se han hecho investigaciones de este tipo, a nivel internacional se puede encontrar una gran variedad de estudios, dentro de los cuales se pueden mencionar los siguientes.

En Argentina, Cicerone (2013) investigó el grado de exposición al Burnout de personas que trabajan en un Call Center comparándola con el grado de exposición al mismo por personas que cuyo trabajo también se basa en dar respuestas a demandas de otras personas. La investigación fue cuasi experimental en la cual tomó de muestra a 60 personas laboralmente activas en la ciudad de Rosario, Argentina. Para su investigación, recurrió al inventario de Burnout de Maslach. El método estadístico usado fue el de frecuencias y porcentajes. De este

modo, concluyó que 28 personas presentan el síndrome, de las cuales 23 pertenecen al Call center y 5 no. Recomendó investigar las causas de esta diferencia entre las personas que trabajan en call center y las que no.

Desde otra perspectiva, Oramas (2013) llevó a cabo una investigación para detectar la presencia de estrés laboral y síndrome de burnout en docentes de enseñanza primaria en cuatro provincias de Cuba. La muestra fue de 621 docentes. Aprovechó el inventario de estrés para maestros, la Escala sintomática del estrés y el inventario burnout de Maslach. El estudio fue de tipo descriptivo con un diseño transversal. Además, utilizó medidas de tendencia central y frecuencias para las estadísticas finales. En base a los resultados concluyó que hubo presencia de estrés laboral en 88.24% de los sujetos estudiados y del burnout un 64.4%. Estableció, con estos datos, que el volumen de trabajo devino el estresor con más frecuencia identificado. Recomendó realizar el análisis de las condiciones exteriores de trabajo del docente cubano en la escuela primaria, en especial aquellas a las que los docentes evaluados le atribuyen un carácter estresante, para implementar por el sistema acciones de cambio organizacional que permitan revertir estos procesos y prevenir su aparición.

Igualmente, Pivaral (2011) llevó a cabo un estudio que tuvo como objetivo determinar el hecho que exista una correlación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de una organización que se dedica a la venta de bicicletas. El tipo de investigación fue descriptiva, y empleó el cuestionario de Burnout de Arias (2007) siendo este de forma auto aplicado. El estudio lo hizo con una muestra de 30 personas del área administrativa. Los resultados obtenidos fueron reflejados por medio de cuadros y gráficas. Estos demostraron que un 53% de los sujetos se encuentran dentro de un nivel promedio del síndrome, y un 80% de ellos se encontraban 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 entre los individuos, al igual que el trabajo en equipo.

También, Alvarado (2014) elaboró una investigación de tipo cuantitativa con un diseño no experimental, transversal correlacional con el objetivo de determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial. La muestra fue conformada por un total de 50 personas de género masculino distribuidas según la jornada laboral, edad y su antigüedad en la organización. Implementó dos instrumentos para la investigación, el cuestionario de Burnout de Arias (2007) y un cuestionario de actitud de servicio al cliente elaborado específicamente para la investigación dando resultados de forma gráfica y por medio de las medidas de tendencia central. Concluyó que existe una correlación negativa estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre el Síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente. Recomendó así diseñar e implementar un programa que prevenga el Síndrome de Burnout enfocado específicamente en el área de servicio al cliente para mantener a los colaboradores con actitud positiva.

Cicerone (2013) elaboró una investigación de tipo comparativa con el objetivo de conocer el grado de exposición al Burn Out de personas que trabajan en la actualidad en Call Center y compararlo con el grado de exposición al Burn Out de personas cuyo trabajo también se basa en dar respuestas a demandas de otras personas en la ciudad de Rosario Argentina. Para obtener dicha información el autor el administro el Inventario de Burn Out de Maslach a 60

personas laboralmente activas cuyo objeto de trabajo es la demanda de personas: 30 que trabajan en call center y 30 que no trabajan en call center. Concluyó que los operarios de call center están más expuestos al Burn Out, que las personas cuyo objeto de trabajo es la atención a demandas de personas y no trabajan en call center

Para ayudar a entender de mejor manera el síndrome de burnout los investigadores han realizado diferentes estudios dando diferentes hipótesis y teorías de cómo surge, su definición, posibles causas, síntomas y los efectos negativos en las personas que lo padecen.

1. Síndrome de Burnout

1.1. Contexto histórico del Síndrome de Burnout

De acuerdo a Carlín y Garcés (2010) las primeras formulaciones del concepto son realizadas por el psiquiatra Freudenberger (1974) a quien generalmente se le ha considerado como el primer descubridor del síndrome de burnout. Según este autor, por burnout se entiende “el agotamiento de energía experimentado por los profesionales cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás”. A pesar de que Freudenberger fue el pionero en la formulación del burnout, existen otros autores que con anterioridad trataron términos muy similares. Uno de ellos era la noción de preocupación distanciada (Lief & Fox, 1963) que hacía referencia al comportamiento característico de profesiones sanitarias que deben implicarse en la cura sin caer en sobre implicaciones emocionales. Por su parte, también se menciona que Zimbardo (1970) aludía al concepto de deshumanización defensiva que se refería a la necesidad de defenderse de estados emocionales continuos y desequilibradores, actuando con las personas como si se tratara exclusivamente de objetos o problemas a solucionar.

Los mismos autores encontraron que Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante (2005) indican que inicialmente, las primeras medidas del burnout procedían de la observación clínica y eran principalmente asistemáticas, que Freudenberger llevaba a cabo en las Free Clinic que habían proliferado en los EE.UU. en ese entonces. Con su definición, pretende dar una explicación a un conjunto de manifestaciones de carácter anómalo que aparecen en las personas que trabajan en dichas clínicas, quienes, con el paso del tiempo entre uno y tres años en la mayoría de las ocasiones, se encuentran desmotivados y faltos de todo interés por el trabajo. A pesar de su importancia inicial, nunca se ha llegado a desarrollar un método sistemático y estandarizado desde la perspectiva clínica. Algo similar ha ocurrido con otras técnicas de evaluación surgidas en este primer periodo, las cuales no han tenido desarrollo posterior.

El autor especifica que Forney, Wallace-Schutzman y Wiggers (1982) desarrollaron una entrevista estructurada que apenas ha tenido réplica en la investigación. Un método original de evaluación del burnout ha consistido en la utilización de métodos proyectivos (Haack & Jones, 1983). Según los autores, el grupo con un alto nivel de burnout se caracterizaría por dibujos que expresan más intensamente el desgaste y la zozobra personal. No obstante, dado que los criterios del dibujo afectado por el burnout no resultan suficientemente operativos y estandarizados, su utilización ha resultado anecdótica.

Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante (2005) también mencionan que otra forma específica de evaluar el burnout ha sido la utilización de un sistema de auto evaluación a partir de una definición previamente presentada. Al igual que los métodos anteriores, ha presentado numerosos problemas metodológicos, lo cual ha impedido su posterior utilización.

Como queda constatado, este primer periodo supuso una ebullición de formulaciones y aproximaciones clínicas e intuitivas al fenómeno. Las primeras evaluaciones sobre el burnout

consistieron en meras descripciones a través de la observación clínica. Posteriormente, los instrumentos se ampliaron a entrevistas estructuradas, técnicas proyectivas, autoevaluaciones con escalas de estimación y cuestionarios. De todos modos, a pesar de las posibles limitaciones expuestas, lo más meritorio de esta etapa consistió en describir el fenómeno, darle nombre y mostrar que se trataba de una respuesta desviada con ciertas regularidades.

Fueron, Maslach y Jackson (1981) quienes, desde un enfoque psicosocial, comenzaron a sentar las bases conceptuales y empíricas de este síndrome, desarrollando el primer instrumento de evaluación sistemático: el Maslach Burnout Inventory.

Se considera que realmente el síndrome de Burnout o de quemarse por el trabajo es relativamente nuevo en su concepto, sin embargo no lo es en su aparición ya que antes de llegar a un concepto este ya existía y los síntomas ya eran reflejados por las personas que poco a poco se iban quemando por el trabajo.

1.2. Definición

Llegar a la definición de un síndrome relativamente nuevo fue bastante difícil por el hecho que no se conocía bien. Por ende, a lo largo de los años se han ido realizando diferentes investigaciones para poder tener una misma opinión sobre qué es el síndrome de quemarse por el trabajo. Carlín y Garcés (2010) en su investigación sobre la evolución del burnout nos dan una idea de cómo se fue desarrollando la definición del mismo.

Relatan que Freudenberger (1974) define burnout como: sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Esta definición fue la primera en darse sobre el síndrome de burnout que quedo investigada.

Mientras tanto, unos años más adelante en su investigación descubren que, Maslach (1976) lo describió cómo el proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal, y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo.

Muchas otras investigaciones se fueron dando a lo largo del tiempo, llegando a la década de los 80s en donde los autores encuentran que Cherniss (1980) desde otra perspectiva, lo muestra como un proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo. En el que destacan tres momentos: desequilibrio entre demanda en el trabajo y recursos individuales (estrés), respuesta emocional a corto plazo ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento; y cambios en actitudes y conductas (afrentamiento defensivo).

No obstante, a lo largo de la investigación realizada por dichos autores Pines, Aaronson y Kafry (1981) lo asemejan a un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente.

Más tarde los investigadores encontraron que, Maslach y Jackson (1981) lo definen como respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actividades de despersonalización). Así como la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional. Entienden que el burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.

Las investigaciones se siguieron dando por parte de los investigadores, Hiscott y Connop (1989 y 1990) sencillamente entienden el burnout como un indicador de problemas de estrés

relacionados con el trabajo. Pero todas las definiciones daban por entender que era una simple respuesta al estrés. Entonces los autores relatan que Leal Rubio (1993) resalta una sintomatología depresiva que surge ante lo que el individuo siente como fracaso de sus intervenciones, pérdida de autoestima por la vivencia de que su trabajo y esfuerzo que no son útiles.

Por consiguiente, con esta definición se da una desvinculación del síndrome de Burnout con el estrés, aunque a lo largo de los años aún se da un debate sobre el mismo ya que en la investigación realizada por los autores descubrieron que Garcés de Los Fayos (1994) señala que el burnout puede ser similar al estrés laboral o consecuencia de éste.

Luego de pasar de la época de los 90s llega una nueva forma de ver el síndrome de burnout ya que los investigadores antes mencionados hallaron que Gil y Peiró (2000) desde la perspectiva psicosocial, consideran el síndrome de burnout como un proceso en el que intervienen componentes cognitivo-aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización).

Pero, es más adelante que los investigadores descubrieron que Peris (2002) enfatiza un trastorno caracterizado por la sobrecarga, y/o desestructura de tareas cognitivas por encima del límite de la capacidad humana. Cuando el estrés laboral sobrepasa las capacidades del individuo a la hora de afrontarlas, puede llegar un periodo de agotamiento extremo que impida realizar las tareas asignadas de un modo correcto. Si además de este bajo rendimiento ocurre un agotamiento emocional, un aumento del sentimiento de despersonalización o cinismo, y baja del sentimiento de eficacia profesional, se estaría ante el denominado síndrome de burnout, “estar quemado” o “desgaste psíquico”. El término burnout no es sinónimo de estrés laboral, ni de fatiga ni de alienación o depresión.

Esto da, nuevamente, un giro al síndrome que llega a tener una nueva definición en la cual se desvincula totalmente de otros posibles trastornos o enfermedades llegando a ser así única.

Siguiendo con la búsqueda de una definición total del síndrome, los investigadores antes descritos en el principio localizaron que Maslach y Leiter (2008) relacionan el burnout especialmente con las características del trabajo, incluyendo alto volumen de trabajo, conflicto y ambigüedad de rol, baja previsibilidad, falta de participación y apoyo social, y experiencia de injusticia. Como elementos diferenciadores de las distintas definiciones, se encuentra, por una parte, autores que destacan la relación del burnout con el estrés laboral, otros que comentan la importancia de los estados disfuncionales asociados al síndrome, los que lo relacionan con una sobrecarga cognitiva para el individuo o, por último, quienes lo llevan al plano personalizado como crisis de auto-eficacia.

Luego de realizar la investigación llegaron a una conclusión, Carlin y Garces (2010) indican que la inadecuada adaptación al estrés laboral, por cualquiera de los aspectos comentados anteriormente, como factor inherente al desarrollo del burnout. De ahí la importancia que adquiere la descripción de los diferentes estresores laborales, de los que la presencia de unos u otros llevarán a la persona, dependiendo de factores individuales, especialmente cognitivos, y de la escasez de recursos de afrontamiento, a desarrollar el síndrome de burnout.

Se puede decir que a lo largo de los años se han generado diferentes definiciones para este síndrome y que poco a poco se ha podido llegar a tener uno más claro, que lo envuelva en su totalidad. Pero, aun a la fecha, es tema de debate ya que diferentes investigadores plantean el mismo desde diferentes puntos de la psicología.

1.3. Diferencia entre Burnout y Estrés

Muchos investigadores declaran al burnout como la consecuencia de un estrés crónico, esto es discutido aun ya que no se tienen investigaciones suficientes para determinar si lo es o no.

Para Fidalgo (2005) no hay que confundir el estrés con el síndrome de burnout. Se considera al burnout como una de las posibles respuestas al impacto acumulativo del estrés laboral crónico, en contextos de servicios humanos. Para diferenciar y determinar la presencia del síndrome de burnout en el trabajador los objetivos de la evaluación se centran en evaluar una serie de parámetros:

- Valoración de síntomas que presenta el trabajador
- Analizar del proceso de aparición
- Discriminarlo de otros procesos, diagnóstico diferencial
- Evaluar la frecuencia e intensidad de los síntomas
- Identificar las fuentes de estrés, origen de las consecuencias

Fidalgo (2005) también demuestra mediante una tabla esta notable diferenciación:

Estrés	Burnout
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
El daño fisiológico es el sustrato primario	El daño emocional es el sustrato primario
Agotamiento o falta de energía física	Agotamiento afecta a motivación y a energía psíquica
La depresión puede entenderse como reacción	La depresión es como una pérdida de ideales

a preservar las energías físicas	de referencia-tristeza
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (estrés)	Solo tiene efectos negativos en la persona

Mediante esta tabla se logra notar una clara diferenciación del síndrome del burnout con el estrés, no obstante es solo una guía para entender mejor cómo afecta el burnout a la persona. Es también por estas razones que el estrés no es lo mismo que el burnout. Es sumamente importante resaltar este punto ya que a lo largo de los años han sido confundidos como uno solo, sin embargo, dada la información anterior, es notorio que en realidad no son lo mismo y cada uno conlleva diferentes síntomas y consecuencias.

1.4. Población de riesgo

No hay una forma de establecer por completo quiénes pueden o padecerán el síndrome de burnout durante su vida, pero Bosqued (2008) afirma que hay características de personalidad que pueden predisponer la presencia del síndrome:

- Marcada vocación y motivación al inicio del ejercicio profesional
- Personalidad perfeccionista
- Locus de control externo
- Vulnerabilidad al estrés
- Falta de estrategias de afrontamiento ante eventos estresantes
- Dedicación excesiva al trabajo
- Sensibilidad hacia las necesidades de los demás

- Inseguridad

Aunque estas son solo características, la población de riesgo puede variar dependiendo de su estatus económico, tipo de trabajo y programas empresariales para evitar el padecimiento del mismo en las personas de la organización.

Para ejemplificar mejor el caso del tipo de trabajo, Menéndez y Moreno (2006) teorizan sobre una ergonomía para los docentes, califican a los maestros como un sector laboral de alto riesgo ya que éstos se ven sometidos a presiones de todo tipo. Indican que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha publicado en sus investigaciones la frecuencia e importancia de los problemas de estrés de los docentes a nivel mundial. Asimismo, la predisposición elevada de los docentes es a padecer patologías básicamente en las áreas traumatológicas, otorrinolaringológicas, genitourinarias y neuropsiquiátricas. Los síntomas más frecuentes son dolor de cabeza, dificultades de concentración, insomnio, irritabilidad, trastornos de la voz, problemas circulatorios y dolor de espalda entre otros. Ante esta realidad remarcan la importancia de la prevención del estrés, la depresión, la ansiedad y el Burnout en el colectivo docente; analizan que pueden ser factores de riesgo para el estrés:

- **Organización del trabajo:** tipo de jornada laboral, inestabilidad en el puesto, salario, exceso de asignaciones.
- **Planificación en el trabajo:** falta de claridad en sus funciones y tareas, poca participación en decisiones.
- **Realización del trabajo:** excesivo número de alumnos a cargo, acumulación de tareas, insuficiencia de medios para realizar su labor.

- **Comportamiento en el trabajo:** conflictos en las relaciones interpersonales y una supervisión autoritaria.

Este tipo de investigaciones realizadas nos dan una idea de cómo el síndrome puede afectar por tipo de labores que se realicen como es en el caso de los maestros. Con esta base teórica se puede ir estableciendo una mejor idea de cómo el síndrome de burnout afecta por sector empresarial y giro del negocio, en donde cada vez encontramos más empresas que están en contacto constante con sus clientes.

Por otro lado, Gil-Monte (2011) destaca que al realizar una revisión de la literatura con relación a la influencia que estas tienen en el Síndrome del Trabajador Quemado, muchos investigadores han concluido que existen diferencias significativas con relación al sexo, siendo los varones en quienes se observan puntuaciones más altas en despersonalización. No obstante, las mujeres obtienen punteos más elevados tanto en agotamiento emocional como en insatisfacción de logro, así como en el puntaje global para diagnóstico del Burnout obtenido por medio de diferentes instrumentos, como el inventario Maslach y otros. El autor, sin embargo, subraya que los resultados no son concluyentes ya que se ven influenciados por las características del estudio, es decir: muestra, país, instrumento, etcétera. De igual forma sucede con relación a la edad, ya que algunas investigaciones establecen que con el transcurrir de los años se reduce la frecuencia del mismo o bien, otros estudios observan el efecto inverso y con el incremento de la edad se acentúan los síntomas y a partir de un momento estos síntomas disminuyen significativamente.

El mismo autor dice que aproximadamente de los 30 a 50 años los profesionales muestran niveles más altos del síndrome. Esto podría deberse a la falta de estrategias adecuadas de afrontamiento.

Igualmente, Forbes (2011) explica también que como un primer agente de riesgo, el síndrome de burnout está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo. Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar, con el tiempo, la condición.

Adicionalmente, suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia (muchas veces valorados positivamente desde la óptica laboral) y donde tales características se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente, en aras de cumplir las labores asignadas o los objetivos irreales impuestos. La población de riesgo queda encasillada entonces en personas que prestan un servicio al cliente, ya sea maestros, médicos, representantes de atención al cliente, entre otros. Esto no quiere decir que en realidad no afecte a otras profesiones o trabajos pero sí con menos frecuencia.

1.5. Causas

Se han realizado muchas investigaciones para encontrar las causas del burnout, por ende muchas explicaciones se van dando, unas que se contradicen con otras pero todas nos llevan a entender mejor el porqué del síndrome.

Se han dado muchas explicaciones sobre las causas que han incrementado el burnout de los profesionales. Pero la mayoría de los investigadores establecen el motivo de su propagación al descenso notable en las condiciones de trabajo, mismo que ha venido dándose durante las últimas cuatro décadas.

Es importante resaltar que el burnout es un concepto laboral, por lo tanto no puede desvincularse de las características del trabajo actual. Por ese motivo, la mayoría de los libros analizan el trabajo como su principal determinante y minusvaloran el efecto de la personalidad del trabajador en su estudio. Para Maslach y Leiter (1979) las características individuales del empleado influyen muy poco en la generación del burnout.

También, Albee (2000) nos explica que el síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel personal (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc.), como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, otros). En general, las condiciones anteriores se confabulan y pueden llegar a generar burnout en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, trabajos en los cuales prevalece confusión entre las expectativas y las prioridades, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo.

Chermis (1980) nos dice que el estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante. En este proceso se distinguen tres fases:

- **Fase de estrés:** en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.
- **Fase de agotamiento:** en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- **Fase de agotamiento defensivo:** en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

Forbes (2011) indica que no se cuenta a la fecha con un único modelo que explique el burnout, pero sí se pueden considerar para interés de administradores, encargados de recursos humanos, psicólogos laborales y en general personal con trabajos de servicio que puedan presentar riesgos asociados al concepto, una serie de factores comunes o complementarios entre los modelos que brindan mayor detalle de posibles causas asociadas.

El síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc.), como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, otros).

Así mismo Albee (2000) aclara que en general, las condiciones anteriores se confabulan y pueden llegar a generar burnout en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, trabajos en los cuales prevalece confusión entre las expectativas y las prioridades, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo.

Forbes (2011) insiste en que no se cuenta a la fecha con un único modelo que explique el burnout, pero sí se pueden considerar para interés de administradores, encargados de recursos humanos, psicólogos laborales y en general personal con trabajos de servicio que puedan presentar riesgos asociados al concepto, una serie de factores comunes o complementarios entre los modelos que brindan mayor detalle de posibles causas asociadas.

Habiendo diferentes modelos de cómo explicar las causas del mismo Llaneza (2009), explica que: aún no existe un acuerdo al considerar el orden secuencial en que aparecen los síntomas que integran el síndrome; en lo que existe acuerdo es en considerarlo como un síndrome tridimensional como lo establecieron Maslach y Jackson:

- Agotamiento Emocional
- Despersonalización
- Reducida realización personal

Napione (2008) también describe y utiliza el modelo planteado por Edelwich y Broski en el que se enfoca el síndrome como un proceso de desilusión laboral, dicho proceso se presenta a través de cuatro fases:

- **Fase de entusiasmo:** el sujeto se identifica con los receptores del servicio que proporciona, sus expectativas son irreales se involucra totalmente en la labor y con frecuencia hace horas extras voluntarias.
- **Fase de estancamiento:** surge al no cumplirse las expectativas originales por lo que empieza la presencia de la frustración. El sujeto realiza su trabajo pero ya no es lo más importante que ocupa su vida, se dedica más a aficiones personales y vida familiar. Empieza a comparar el trabajo realizado con la remuneración, horarios y asensos.
- **Fase de frustración:** es el inicio del síndrome, surgen síntomas emocionales, conductuales y fisiológicos. Se cuestiona el valor del trabajo en sí mismo y la motivación. De la misma forma se cuestiona el ayudar a los demás aunque no lo valoren o colaboren para mejorar.
- **Fase de apatía:** la persona se siente continuamente frustrada en el trabajo, hace el mínimo y generalmente permanece en el empleo por necesidad económica. En esta fase el individuo no hace innovaciones ni cambios, evitan a las personas que deben atender. Buscan estabilidad que compense el malestar provocado por el trabajo.

A nivel cognitivo para Forbes (2011) se pueden distinguir como variables las siguientes causas:

- Existencia de factores organizacionales que dificultan la realización de la labor del trabajador, como ausencia sostenida de recursos.
- Nivel de alineamiento entre los objetivos y valores del trabajador con los de la organización. Si sostenidamente no se logran los objetivos, por ejemplo por ser estos irrealistas, se generan sentimientos de frustración en la persona que pueden ser el asidero para el desarrollo del síndrome.
- Falsas expectativas del trabajador no cumplidas en la realidad de la labor. Esta situación puede llevar a aumentar niveles de estrés y frustración para la persona, haciéndolo candidato al síndrome en etapas posteriores. La frustración puede ser mayor, entre mayor sea el nivel de motivación e identificación inicial del trabajador con la labor dada.
- Bajos niveles de desafío, autonomía, control y retroalimentación sobre resultados, así como apoyo social de compañeros que permitan finalmente desarrollar en el trabajador un sentimiento de éxito profesional y la noción de autoeficacia percibida.

Discutido por Chermis (1993) que señala que los trabajadores con niveles positivos de los factores previos, especialmente el de autoeficacia, experimentan menos estrés y por tanto son menos propensos a desarrollar el burnout, pero bajos niveles de autoeficacia más bien fomentan el desarrollo de la condición.

Desde el enfoque de relaciones, Forbes (2011) explica que el foco de la explicación del síndrome se sitúa en las relaciones tanto con el cliente, como con los compañeros del trabajo. El agotamiento emocional puede surgir en la relación con los clientes, especialmente en

situaciones de incertidumbre o sentimiento de falta de control; por ejemplo, mientras se ejecuta un proyecto dado o se trata de mantener una relación comercial difícil de forma sostenida.

La comparación con compañeros, la ausencia de apoyo de estos en situaciones de estrés o incluso el miedo a la crítica o a ser tratados como incompetentes por parte de estos ante la búsqueda de su apoyo por problemas de trabajo, lleva a que las personas no pidan dicha ayuda, con lo cual aumenta el sentido de despersonalización y baja autorrealización, que en conjunto con el agotamiento emocional llevan a padecer el síndrome.

Desde la teoría organizacional, se comprende que las personas llegan al burnout como consecuencia de las condiciones de estrés laboral y las tensiones que este genera. El estrés normalmente se da por demandas excesivas de trabajo así como por la falta de revalorización del puesto, y sus consecuencias incluyen pérdida de autonomía, ansiedad, pérdida de control, baja autoestima, irritabilidad, cansancio, desgaste, confusión y fatiga. Ante estas situaciones, el trabajador finalmente se distancia del trabajo o rol que le genera estrés, llegando a la despersonalización, al cinismo, a la pérdida de empatía tanto con el cliente como con los compañeros. La frustración aflora y el ciclo se vuelve vicioso al buscar refugio en el trabajo.

Lo anterior es apoyado por la estructura organizacional, el clima laboral o la falta de apoyo social. Winnubst (1993) considera que el exceso de estandarización de métodos de trabajo y conformidad con normas muy rígidas genera un ambiente más propenso al burnout que aquel en el cual, aunque haya burocracia, se estandarizan las habilidades, y se fomenta la creatividad y la autonomía. También señala que entornos que propician la rutina por su estructura y sistemas de procedimientos, la monotonía y la falta de control pueden igualmente llevar al burnout, aunque aquellos más libres enfocados en la estandarización de

habilidades también pueden ocasionarlo en situaciones en las cuales se den ambigüedades de rol, conflictos personales o falta de una estructura realmente operativa que defina nortes para la actuación. En cualquier estructura, el apoyo social entre compañeros es muy relevante para el burnout, pero la falta de este contribuye al síndrome. Como proceso evolutivo, hay mayor acuerdo entre los estudiosos del tema.

Leiter y Maslach (1988) describen una secuencia de factores, que parten desde el desarrollo de sentimientos de agotamiento emocional en el trabajador que llevan a que este genere una actitud despersonalizada hacia las personas que atiende, y que finalmente lo llevan a perder el compromiso personal y a disminuir la realización personal en el trabajo. Estos factores son retomados por diferentes autores, aunque no necesariamente en el mismo orden.

Se puede decir entonces que no existe una causa única para la aparición del síndrome en las personas pero que cada una de estas explicaciones da una idea general de las posibles causas que pueden afectar al individuo.

1.6. Síntomas

La primera evidencia de burnout es el cansancio. Cansancio, depresión, trastornos del sueño y cambios del apetito. Esta es la primera etapa. Cuando se tiene evidencias de que eso está sucediendo es necesario prender las alarmas. Esto significa que se empieza a tener dificultades y los pacientes, en el caso de los profesionales médicos y enfermeros, pueden sufrir las consecuencias. Se comienza con dificultades que parecen banales pero no lo son. Ahí es donde se tiene que prestar atención.

El autor antes mencionado nos dice también que la segunda es insatisfacción; se pierde felicidad y placer en lo que se está haciendo. Aparece entonces la indiferencia y el cinismo. Muchas veces esta actitud surge en relación a todo el grupo que está trabajando, en el contexto en el que se desempeña. Esto genera irritabilidad y falta de participación. La persona deja de estar presente en las actividades grupales. Esto lleva a la sensación de fracaso profesional y a la sensación de fracaso personal por haber abrazado una manera de vivir, una manera de ser.

Es entonces en donde se incorporan los hábitos tóxicos y el abandono laboral. Esto es la tercera etapa de algo que empezó con el cansancio, siguió con la insatisfacción y llegó a este nivel. Por supuesto, esto se traduce rápidamente en el trastorno de relación social más próximo que es el marital y familiar.

Es importante destacar que todo esto no se produce de un día para otro ni en cuestión de semanas sino más bien que puede tomar bastante tiempo dependiendo de las características del trabajo que se realice. No se produce sin señales de alarma, no se produce sin tener evidencias de que algo está ocurriendo.

Desde una perspectiva psicosocial Maslach y Jackson (1981) mencionan que el síndrome de quemarse por el trabajo es un síndrome cuyos síntomas son bajos niveles de realización personal en el trabajo, altos niveles de agotamiento emocional y de despersonalización.

La falta de realización personal en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente. De forma especial, esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden (v.g., pacientes y familiares). Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales. Por agotamiento emocional se entiende la situación en la que los

trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto "diario" y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, presos, indigentes, alumnos, etc.).

La despersonalización puede ser definida como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales (enfermeras, trabajadores sociales, policías, maestros, funcionarios de prisiones, etc.) de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas (v.g., al paciente le estaría bien merecida su enfermedad, al indigente sus problemas sociales, al preso su condena, etc.).

Para dar una idea mejor de los síntomas presentados por el burnout, Vega (2006) realizó una lista de síntomas por subcategorías que explica de mejor manera cada uno de los síntomas que puede presentar una persona que padece el síndrome, esta lista se encuentra a continuación:

- **Psicosomáticos:** cansancio hasta el agotamiento y malestar general (que, a su vez, median en deterioro de la calidad de vida), fatiga crónica y alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo (cardiorrespiratorio, digestivo, reproductor, nervioso, reproductivo, etc.) con síntomas como dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, molestias y dolores musculares, hipertensión, crisis de asma, etc.
- **Conductuales:** conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, desarrollo de conductas de exceso como abuso barbitúricos, estimulantes y otros tipos de sustancias (café, tabaco, alcohol, etc.), cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto

con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas hiperactivas y agresivas.

- **Emocionales:** predomina el agotamiento emocional, síntomas disfóricos, distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, baja tolerancia a la frustración, sentimiento de soledad, sentimiento de alienación, sentimientos de impotencia, desorientación, aburrimiento, vivencias de baja realización personal, sentimientos depresivos.
- **Actitudinales:** actitudes de desconfianza, apatía, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, hostilidad, suspicacia y poca verbalización en las interacciones.
- **Sociales y de relaciones interpersonales:** actitudes negativas hacia la vida en general, disminuye la calidad de vida personal, aumento de los problemas de pareja, familiares y en la red social extra laboral del sujeto (debido a que las interacciones son hostiles, la comunicación es deficiente, no se verbaliza, se tiende al aislamiento, etc.).

El autor menciona entonces y explica cada uno de los ítems descritos arriba:

- **Agotamiento emocional:** Se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales.
- **Despersonalización o deshumanización:** Consistente en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores de servicio prestado.
- **Falta de realización personal:** Con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal.
- **Síntomas físicos de estrés:** Cansancio y malestar general.
- **Manifestaciones mentales:** Sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración, con

comportamiento paranoides y /o agresivos hacia los clientes, compañeros y la propia familia.

- **Manifestaciones físicas:** Cefaleas, insomnio, algias osteomusculares, alteraciones gastrointestinales, taquicardia, etc.
- **Manifestaciones conductuales:** Predominio de conductas adictivas, consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de los clientes y compañeros, y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

Realmente es difícil encontrar una serie de síntomas que digan directamente que una persona está sufriendo del síndrome pero al notar uno de los antes descritos se puede comenzar con la evaluación del mismo para verificar si la persona padece de él. A pesar de la gran cantidad de síntomas que se presentan, es posible gracias al avance y conocimiento que se ha dado a través del tiempo, realizar pruebas que diagnostiquen el síndrome en una persona, estas pruebas se basan en diferentes síntomas, población, tipo de trabajo, entre otros.

De esta forma es más fácil comprender y analizar cada uno de los síntomas que puede presentar una personas que sufre del síndrome, desde aspectos psicossomáticos, conductuales, emocionales, actitudinales, sociales y de relaciones personales. En base a esta descripción se puede llegar a dar un diagnóstico del mismo en la persona.

1.7. Pruebas para el diagnóstico del síndrome de Burnout a lo largo de la historia

El diagnóstico del burnout ha sido uno de los más difíciles a lo largo de la historia por la falta de un concepto de él, Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante (2003), en su investigación lograr establecer que El Maslach Burnout Inventory (MBI) es el cuestionario más utilizado para

la evaluación del burnout y ha sido el instrumento que ha facilitado la investigación sistemática sobre la teoría. La primera publicación del cuestionario, ligeramente anterior a su comercialización, aparece en 1981 (Maslach & Jackson, 1981). Este trabajo, era el resultado de una serie de entrevistas de casos anteriormente mantenidas. Para entender el impacto de este instrumento sobre la investigación en burnout, hay que mencionar que la aparición del MBI como técnica e instrumento de evaluación, probablemente constituye el hecho diferencial que marca el paso de un período inicial de formulación a otro riguroso y sistemático.

Para Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante (2003) la importancia del MBI en la investigación queda patente cuando se advierte que la triple estructura y la definición operativa del burnout no fue teóricamente elaborada hasta la construcción del mismo, en otras palabras, su aparición fijó de forma clara qué se entendía por burnout. El cuestionario proponía tres factores o dimensiones a evaluar: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal

- Cansancio emocional: Implica un aumento en los sentimientos de desgaste emocional como resultado de unas excesivas demandas psicológicas y emocionales. Cuando los recursos emocionales se agotan, se desarrollan actitudes y sentimientos negativos y cínicos hacia los pacientes.
- Despersonalización: Implica la tendencia a desindividualizar y despersonalizar a los pacientes. Se utiliza para minimizar la intensa activación emocional que podría afectar a la ejecución del trabajo, sobre todo en situaciones de crisis.
- Reducción de la realización personal: Tendencia de los profesionales a autoevaluarse negativamente en la valoración de su trabajo como consecuencia de todo el proceso (Maslach & Jackson, 1981b).

Para tratar de paliar las limitaciones de la primera edición, y debido a la evidencia de que el burnout no consistía en un proceso exclusivamente asistencial, se desarrolló el MBIGS (Maslach Burnout Inventory General Survey) (Maslach, Jackson & Leiter, 1996), que evalúa burnout en profesiones no asistenciales. Esto dio un gran salto al estudio del burnout ya que dejó de limitarse a ciertas profesiones y empezó a entenderse como un síndrome que afecta a todo.

El “Burnout Measure” (B.M.) Elaborado por Pines y Aronson (1988) es el segundo instrumento más utilizado para la evaluación del burnout; inicialmente fue denominado “Tedium Measure”. Consta de tres escalas para la evaluación del cansancio físico, emocional y mental con 21 ítems en total.

Muchos otros cuestionarios se han realizado para poder diagnosticar el síndrome, cabe destacar el “The Gillespie-Numeroff Burnout Inventory” (G.N.B.I.) que fue elaborado por Gillespie y Numeroff (1984) y tiene la enorme ventaja de contar sólo con diez ítems, lo que facilita su aplicación de forma rápida en entornos muy sensibilizados a la aplicación de encuestas o cuestionarios. Su formato es una escala Likert de cero a siete. No se han realizado estudios que correlacionen esta medida con otras medidas de burnout.

También Ford, Murphy y Edwards (1983) construyen un inventario de quince ítems que puede ser utilizado fuera del marco de profesiones asistenciales, el “Perceptual Job Burnout Inventory” que evalúa tres dimensiones: 1) Cansancio emocional y cinismo, 2) Desmoralización, sentimientos de frustración y eficiencia reducida y 3) excesiva demanda de energía, persistencia y recursos.

Es importante mencionar también el “Emener-Luck Burnout Scale” (ELBOS) Emener, Luck & Gohs, (1982) que consiste en 30 ítems que ha sido utilizado en una muestra de 251

profesionales de servicios sociales. Constando de siete factores: retroalimentación, ambiente laboral, autonomía, expectativas, afecto/actitudes hacia el trabajo, auto percepción y movilidad.

El Work Related Strain Inventory Revicki, Harold, May & Whytley, (1991) es un inventario con dieciocho ítems y que, aunque su nombre pueda sugerir un contexto laboral cualquiera, se aplica especialmente a contextos asistenciales, marco en el que se han efectuado sus estudios de fiabilidad y validez.

El EPB o Escala para la evaluación del Burnout desarrollada en España por García Izquierdo (1992) contiene 12 ítems organizados en dos dimensiones factoriales denominadas Actitudes negativas hacia el trabajo y Expectativas negativas en el trabajo.

Por otro lado, la inmensa mayoría de estudios de burnout han empleado un diseño transversal, es decir, medir en un momento en el tiempo y con un cuestionario los niveles de burnout. Esta metodología cuantitativa transversal utilizada ha posibilitado el acopio de una masa importante de información sobre la correlación entre los diferentes determinantes que afectan al burnout, y los niveles de prevalencia en las diferentes poblaciones muestrales. Sin embargo, este enfoque no permite realizar inferencias causales, por lo que no es posible determinar si un determinado factor, tiene un papel antecedente o consecuente en el proceso del desgaste profesional. La utilización del cuestionario aporta varias ventajas, ya que permite obtener información suficientemente fiable en espacios de tiempo relativamente cortos y posibilita una comparación de resultados de forma rápida y con un esfuerzo relativamente menor que en otras técnicas. Igualmente, permite el anonimato de los participantes. Sin embargo, el análisis del burnout mediante cuestionario constituye una aproximación excesivamente estática. Por ello, y para incrementar el entendimiento de los procesos y factores que conducen a la

aparición y desarrollo del desgaste profesional, deberían ser llevados a cabo estudios con distintas metodologías.

1.8. Impacto del Síndrome de Burnout en las Organizaciones.

Con el paso del tiempo se ha tomado en cuenta que esto no solo afecta a la persona en sí, sino más bien a toda la organización. Entre una de las causas que pueden darse, están las relatadas por Marrau (2008) entre las consecuencias más importantes que repercuten sobre sus objetivos y resultados. Cabe citar la satisfacción laboral disminuida, el ausentismo laboral elevado, la propensión al abandono del puesto, la baja implicación laboral, el bajo interés por las actividades laborales, el deterioro de la calidad de servicio de la organización, el aumento de los conflictos interpersonales con los compañeros y superiores y tal vez, el aumento de los accidentes laborales.

El deterioro de la calidad de servicio de la organización, deriva de sus componentes actitudinales y especialmente de las actitudes de despersonalización. La disminución de la motivación y satisfacción laboral, junto con el deterioro del rendimiento de las personas en el trabajo, especialmente en lo que a calidad se refiere, y el incremento de la frustración va a condicionar el desarrollo de actitudes poco positivas y de desinterés. Las personas llegan a tratar a los demás como si fueran objetos y no como seres humanos.

No solamente se adoptan actitudes rutinarias en el desarrollo del servicio, sino que se presta menos atención a las necesidades humanas del receptor. Actitudes duras y deshumanizadas se convierten con frecuencia en conductas con estas mismas características.

Vega (2001) establece también ciertas actitudes y cambios en organizaciones que sufren del síndrome por sus empleados: se manifiesta en un deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad con las personas con las que trabaja); disminuye la capacidad de trabajo, disminuye el compromiso, bajan el rendimiento y la eficacia, se da un mayor absentismo y una mayor desmotivación, aumentan las rotaciones y los abandonos de la organización, resulta muy afectada la calidad de los servicios que se presta a los clientes, surgen sentimientos de desesperación e indiferencia frente al trabajo, se produce un aumento de quejas de usuarios o clientes, etc.

1.9. Relación entre el Burnout y el servicio al cliente.

Para ir encontrando la relación entre el burnout y el servicio al cliente es necesario establecer que el servicio al cliente está totalmente amarrado a la actitud de la persona en cuanto a su trabajo. En este caso Almeraz (2014) menciona que el servicio al cliente es una actitud que se refleja en cada una de las acciones diarias que una persona realiza y tiene relación con lo que quiere y siente, influyendo de manera directa en los resultados del trabajo diario y por tanto en las operaciones del mismo.

Entonces, si una persona posee el síndrome de burnout afectará notoriamente su servicio ya que la actitud que reflejará será de cansancio, de estar totalmente desconectado de lo que está realizando.

Las empresas por su lado siempre intentan estar en el punto más alto para generar ganancias a corto, mediano y largo plazo. Es por eso que Pérez (2011) menciona que la globalización es una realidad para todos los países del mundo y se ha integrado en todos los mercados mundiales a través del comercio, las finanzas y la información; logrando romper los esquemas tradicionales de participación y competencia. En la actualidad, cualquier organización

que quiera ser considerada como “Empresa de Clase Mundial”, debe ofrecer un producto o servicio novedoso a un precio competitivo, realizando promociones creativas y teniendo una excelente ubicación geográfica. Debe incorporar dos elementos fundamentales que son la calidad y servicio al cliente, ya que los clientes quieren que se les entregue el producto de una manera atenta, cálida y rápida.

Siempre amarrando las ideas a una misma que es la relación de burnout y el servicio al cliente y con lo mencionado por el autor anterior, se puede decir que las empresas que no cuidan su servicio al cliente no podrán ser tomadas como de clase mundial, esto solo se logrará si la persona realmente se siente comprometida con la empresa y sobre todo si los factores que provocan el síndrome de burnout no se encuentran en él, ya que una persona que tiene el síndrome definitivamente no rendirá igual que una que no lo posee.

En conclusión, el síndrome de burnout es cuando una persona sufre de agotamiento emocional, un aumento del sentimiento de despersonalización o cinismo y un bajo sentimiento de eficacia profesional. Sin embargo, no hay una definición global ya que aún hay debates sobre este. Existen varios síntomas que se deben tomar en cuenta, entre ellos están los psicossomáticos, conductuales, emocionales, actitudinales y sociales y de relaciones interpersonales. Todos estos síntomas son provocados por varias razones, cada una de estas dan una idea general de las posibles causas. El burnout puede repercutir gravemente en las personas, principalmente en su desempeño laboral por lo que es muy importante saber identificarlo.

II. Planteamiento del problema.

2.1 Objetivos

2.1.1. Objetivo General

Comparar el nivel del Síndrome de desgaste por el trabajo (bournout) entre un grupo colaboradores que trabaja y estudia con otro que solo trabaja en un call center ubicado en la zona 13 de la ciudad de Guatemala.

2.1.2. Objetivos específicos

Establecer el nivel de ilusión por el trabajo, desgaste físico e indolencia entre un grupo de colaboradores que trabajan y estudian y un grupo de colaboradores que sólo trabajan.

Establecer si existe una diferencia estadísticamente significativa en el nivel de ilusión por el trabajo entre un grupo de colaboradores que trabajan y estudian y un grupo de colaboradores que sólo trabajan.

Establecer si existe una diferencia estadísticamente significativa en el nivel de desgaste psíquico entre un grupo de colaboradores que trabajan y estudian y un grupo de colaboradores que sólo trabajan.

Establecer si existe una diferencia estadísticamente significativa en el nivel de indolencia entre un grupo de colaboradores que trabajan y estudian y un grupo de colaboradores que sólo trabajan.

2.2. Variables.

- a. Síndrome de quemarse por el trabajo.
- b. Personas que trabajan y estudian
- c. Personas que solo trabajan.

2.3. Definición de variables.

2.3.1. Definición conceptual de las variables.

Para Gil (2011) el síndrome de quemarse por el trabajo se manifiesta cuando una persona sufre de agotamiento emocional, un aumento del sentimiento de despersonalización o cinismo y un bajo sentimiento de eficacia profesional.

Para Rodríguez (2011) Las personas que trabajan se definen como persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado a cambio de un salario.

Las personas que trabajan y estudian se definen como persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado a cambio de un salario y además están en proceso de obtener nuevos aprendizajes.

2.3.2 Definición operacional de las variables

La comprobación de la hipótesis de las variables independientes se realizara por medio del test CESQT. Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo de Gil (2011). El CESQT es un instrumento de auto informe 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, 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 términos de la presente investigación la escala de culpa no será tomada en cuenta ya que no genera una puntuación directa en cuanto al síndrome de quemarse por el trabajo.

Las personas que trabajan y estudian son aquellas que estén cursando algún curso o diplomado en alguna universidad.

Las personas que solo trabajan son aquellas que no estén cursando ningún curso o diplomado a nivel universitario.

2.4 Alcances y Límites

Los resultados obtenidos por esta investigación cubren a la muestra de personas que trabajan y estudian y personas que solo trabajan en un call center de la zona 13 de la ciudad de Guatemala. Por consiguiente, los resultados obtenidos son válidos para dicho grupo de trabajadores.

III. Método

3.1. Sujetos

La muestra de estudio para la investigación consistió en 50 colaboradores los cuales trabajan para un call center localizado en la zona 13 de la capital. Dicha organización se dedica a la atención a clientes en Estados Unidos de diferentes cuentas que se poseen en el país, ya sea vía telefónica, correo o chat.

El estudio estuvo conformado por 25 colaboradores en sus diferentes jornadas y que además de ello estudian alguna carrera en la universidad; y 25 trabajadores que únicamente trabajan.

Los sujetos fueron de género masculino y femenino, en un rango de edad entre 18 y 35 años, además se tomó en cuenta la antigüedad en la empresa. Para la selección de dichos sujetos se utilizó un tipo de muestreo no probabilístico, elegido por conveniencia y de técnica simple. Los mismos, son un muestreo que representa el 25% de la población de la empresa en el departamento de servicio al cliente. Es por esto que los sujetos se clasifican de acuerdo a las categorías siguientes:

Tabla 3.1.1 Sujetos que trabajan y estudian según antigüedad en la empresa

Tiempo laborado	Sujetos	Porcentaje
De 1 a 6 meses	6	24%
De 7 a 12 meses	8	32%
De 13 a 24 meses	6	24%
De 25 a 30 meses o mas	5	20%
Total	25	100%

Tabla 3.1.2 Sujetos que solo trabajan según antigüedad en la empresa

Tiempo laborado	Sujetos	Porcentaje
De 1 a 6 meses	3	12%
De 7 a 12 meses	7	28%
De 13 a 24 meses	12	48%
De 25 a 30 meses o más	3	12%
Total	25	100%

Tabla 3.1.3 Sujetos que trabajan y estudian según edad.

Edad	Sujetos	Porcentaje
De 18 a 20 años	10	40%
De 21 a 23 años	9	36%
De 24 a 26 años	4	16%
De 27 años o mas	2	8%
Total	25	100%

Tabla 3.1.4 Sujetos que solo trabajan según edad.

Edad	Sujetos	Porcentaje
De 18 a 20 años	5	40%
De 21 a 23 años	6	36%
De 24 a 26 años	9	16%
De 27 años o mas	5	8%
Total	25	100%

3.2. Instrumento

El test para comprobar la hipótesis fue el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT). Consta de cuatro áreas:

La puntuación total, que es el resultado de promediar las puntuaciones en los 15 ítems que conforman las escalas Ilusión por el trabajo, Desgaste psíquico e Indolencia. Los ítems de Culpa no contribuyen al cálculo de la puntuación del síndrome de quemarse por el trabajo ya que la escala culpa tiene la función de permitir distinguir entre dos perfiles diferenciados del síndrome de quemarse por el trabajo: perfil 1, sin niveles altos de culpa y perfil 2, con niveles altos de culpa.

La ilusión por el trabajo se mide de acuerdo con 5 ítems formulados de forma positiva en los cuales si existen puntuaciones bajas reflejan niveles altos del síndrome de quemarse por el trabajo.

El desgaste psíquico es medido por 4 ítems que reflejan actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes de la organización, puntuaciones altas reflejan niveles altos del síndrome de quemarse por el trabajo.

La indolencia es medida por 6 ítems, puntuaciones altas en esta variable reflejan que la persona muestra insensibilidad y no se conmueve ante los problemas de sus clientes, puntuaciones altas reflejan niveles altos del síndrome de quemarse por el trabajo.

La culpa se mide de acuerdo con 5 ítems que reflejan la aparición de sentimientos de culpa por el comportamiento y actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, puntuaciones altas reflejan niveles altos del síndrome de quemarse por el trabajo.

En general, está formado por 20 ítems que se valoran mediante un formato de respuesta de frecuencia de cinco puntos, desde Nunca (0) hasta Muy frecuentemente: todos los días (4). La persona debe indicar con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los elementos del cuestionario. La siguiente tabla refleja la hoja de respuestas del test:

Tabla 3.2 Encabezado hoja de respuesta.

0	1	2	3	4
Nunca	RARAMENTE (Algunas veces al año)	A VECES (Algunas veces al mes)	FRECIENTEMENTE (Algunas veces por semana)	MUY FRECIENTEMENTE (Todos los días)

3.3.Procedimiento

- Se procedió a la selección del instrumento.
- Se obtuvo el permiso de la organización para dar inicio a la investigación.
- Se observó, estudió y aplicó el instrumento.
- Se procedió a la aplicación del instrumento que se utilizó para el estudio del tema.
- Se tabularon los datos de la prueba.
- Luego se realizó el análisis de los resultados.
- Con los datos analizados se procedió a obtener las conclusiones y recomendaciones.
- Se elaboró el informe final para su presentación.

3.4. Diseño y Metodología Estadística

El tipo de investigación que se trabajó fue descriptiva-comparativa cuasi-experimental. Según Hernández, Fernández, Baptista (2010) son estudios que se llevan a cabo sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se pueden observar fenómenos en un ambiente natural lo cual es útil para poder llegar a analizarlos.

La metodología estadística utilizada fue la t de student que para Hernández (2000) es una prueba estadística que se utiliza para evaluar si dos grupos difieren entre si de manera significativa respecto a sus medias. La media según Corrales (2007) es la suma de todos los datos dividido por el número de dichos datos.

Para procesar los datos se utilizó el programa de Microsoft Office Excel 2013.

IV. Resultados.

Después de calificar cada una de las pruebas del cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo de la muestra de 50 personas y obtener los resultados de las diferentes escalas que lo componen. Se separaron en 4 áreas para la mejor comprensión del mismo que están representadas en percentiles de acuerdo al baremo general de la prueba.

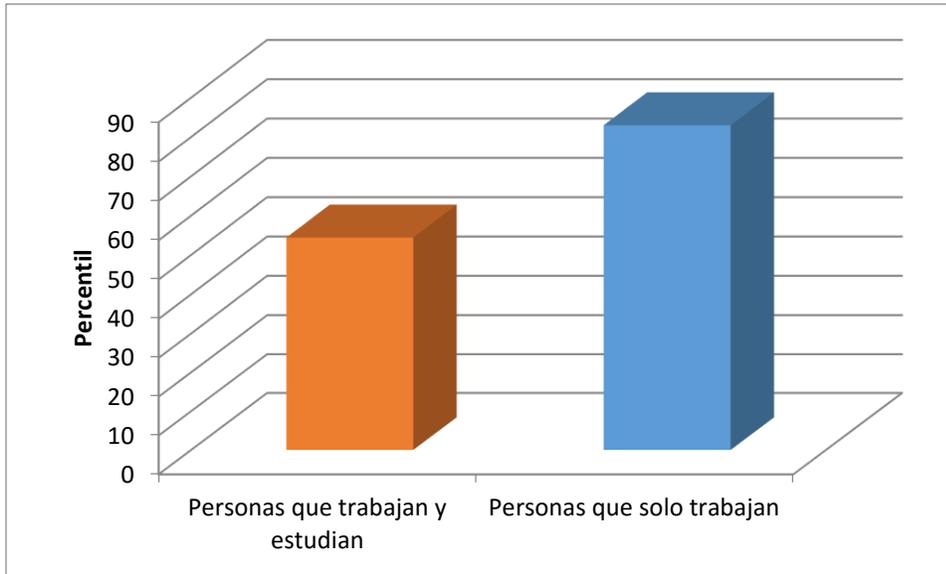
Para poder entender mejor como los punteos se ven reflejados en la persona se utilizó los puntos de corte sugeridos por Gil Monte (2011) siendo en concreto las siguientes: las puntuaciones menores a 11 se consideran muy bajas; entre el percentil 11 y el 33 se considera puntuaciones bajas; entre el percentil 34 y el percentil 66 medio; entre el percentil 67 al 89 alto y más que 89 se considera crítico. El autor no define cada uno de los niveles ya que solo establece al rango al que pertenece cada valor.

Tabla 4.1 Puntos de corte sugeridos por nivel y percentiles.

Nivel	Percentiles
Critico	> 89
Alto	67 a 89
Medio	34 a 66
Bajo	11 a 33
Muy bajo	< 11

A continuación se presenta cada una de las áreas de ilusión por el trabajo, desgaste psíquico e indolencia previamente mencionadas en forma de gráfica con su respectiva explicación.

Gráfica 1. Análisis comparativo de la media del percentil del área Ilusión por el trabajo, según tipo de actividad.



La ilusión por el trabajo se define como el deseo del individuo de alcanzar las metas laborales porque suponen una fuente de satisfacción personal. La persona percibe su trabajo como atractivo y también un componente de autoeficacia como profesional. En esta grafica cabe destacar que esta formulada de forma positiva es decir que bajas puntuaciones en la misma indican niveles altos de síndrome de quemarse por el trabajo.

Tabla 4.1. Diferencia de medias en el área de ilusión por el trabajo, entre un grupo de personas que trabaja y estudia y un grupo que sólo trabaja.

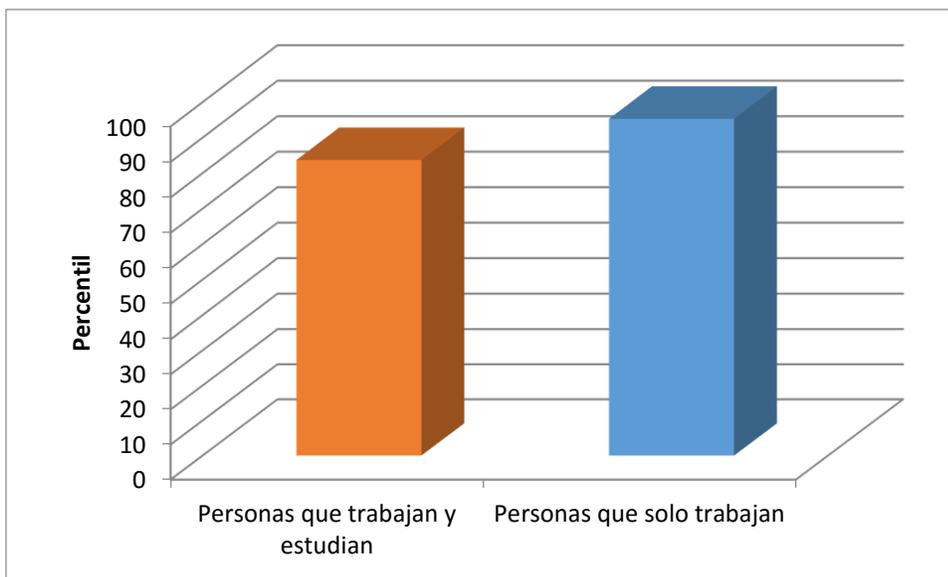
Análisis comparativo Ilusión por el trabajo, según tipo de actividad						
Tipo de Actividad	N	X	S	t Observado	Nivel significancia	
Personas que trabajan y estudian	25	74.12	9.57	-5.28	0.0002	Si existe una diferencia estadísticamente significativa
Personas que solo trabajan	25	57.04	18.30		0.0002	

Tomando en cuenta la tabla de referencia de puntos de corte sugeridos con anterioridad las personas que trabajan y estudian, invirtiendo la tabla siendo el nivel crítico el ultimo y el muy bajo el primero, las personas que trabajan y estudian se encuentran en un nivel medio en cuanto

al síndrome de quemarse por el trabajo, mientras que las que solo trabajan se encuentran en un nivel bajo en cuanto al síndrome de quemarse por el trabajo.

Las personas que trabajan y estudian denotan un nivel más bajo que las que solo trabajan, siendo la medida del percentil 54.4 para los mismos, mientras que para las personas que solo trabajan fue más alta de 82.96, entonces existe una diferencia estadísticamente significativa entre los dos tipos de actividades.

Gráfica 2, Análisis comparativo de la medida de percentil del área desgaste psíquico, según tipo de actividad.



El desgaste psíquico se define como la aparición de agotamiento emocional y físico debido a que en el trabajo se tienen que tratar a diario con personas que presentan o causan algún problema.

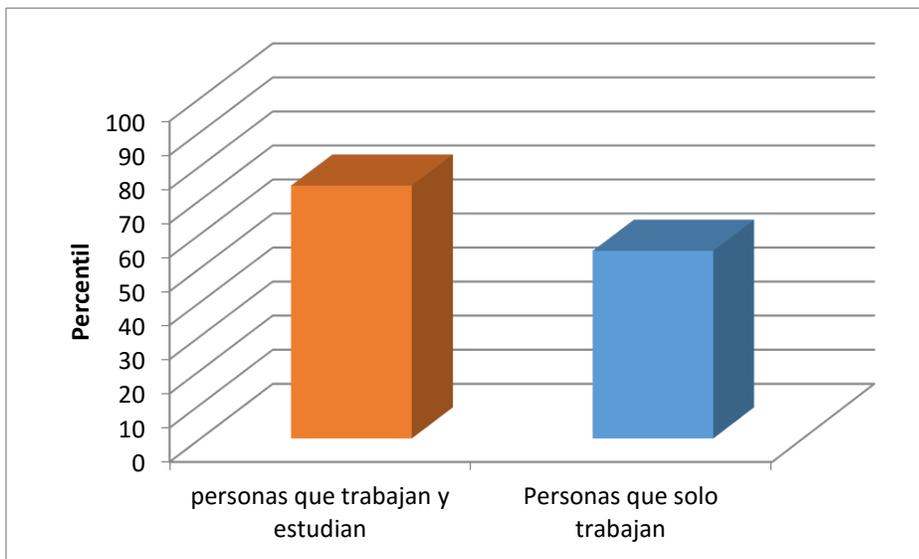
En la gráfica cabe destacar que las personas que solo trabajan presentaron una media percentil de 95.28 de desgaste psíquico, mientras que las personas que trabajan y estudian presentaron un 83.68 de media percentil.

Tabla 4.2. Diferencia de medias en el área de desgaste psíquico, entre un grupo de personas que trabaja y estudia y un grupo que sólo trabaja.

Análisis Inferencial de desgaste psíquico, según tipo de actividad						
Tipo de Actividad	N	X	S	t Observado	Nivel significancia	
Personas que trabajan y estudian	25	83.68	9.57	-4.07	0.0004	Si existe una diferencia estadísticamente significativa
Personas que solo trabajan	25	5.28	18.30		0.0004	

En la tabla de análisis inferencial se demuestra que las personas que trabajan y estudian presentan niveles más altos de desgaste psíquico que las personas que solo trabajan, se estableció que si hay una diferencia estadísticamente significativa. Tomando en cuenta la tabla de referencia de puntos de corte sugeridos con anterioridad las personas que trabajan y estudian están en un nivel alto en cuanto al desgaste psíquico por el trabajo y las personas que solo trabajan están en un nivel crítico del mismo.

Gráfica 3, Análisis comparativo de la media del percentil del área indolencia según actividad.



La indolencia se define como la presencia de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes de la organización. Es necesario destacar que las personas que puntúan alto en ella muestran insensibilidad y no se conmueven ante los problemas de los clientes.

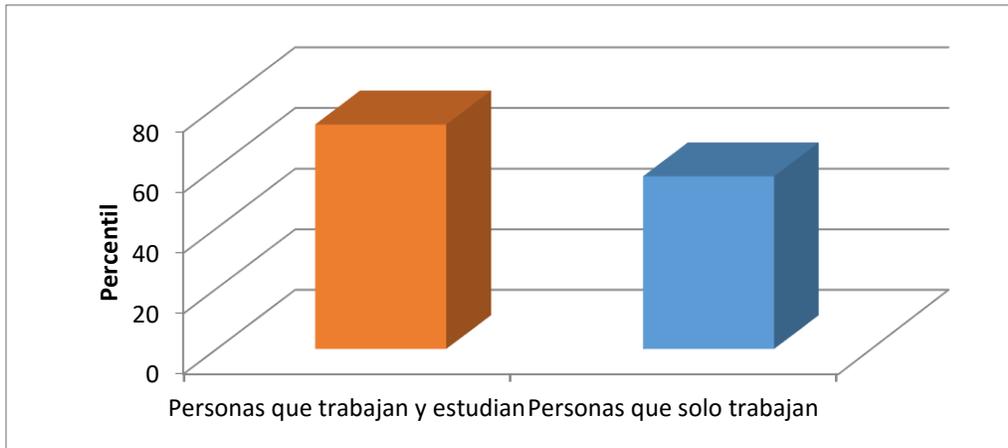
Las personas que trabajan y estudian presentan una media del percentil de 74.2 de indolencia ante el cliente al que atienden, mientras que las personas que solo trabajan presentan un 55.04 de media en el percentil.

Tabla 4.3. Diferencia de medias en el área de indolencia, entre un grupo de personas que trabaja y estudia y un grupo que sólo trabaja.

Análisis Inferencial de Indolencia según, tipo de actividad						
Tipo de Actividad	N	X	S	t Observado	Nivel significancia	
Personas que trabajan y estudian	25	74.2	9.57	4.17	0.0003	Si existe una diferencia estadísticamente significativa
Personas que solo trabajan	25	55.04	18.30		0.0003	

La tabla destaca que las personas que trabajan y estudian presentan un nivel más alto de indolencia que las personas que solo trabajan. Se estableció que si existe una diferencia estadísticamente significativa. Tomando en cuenta la tabla de referencia de puntos de corte sugeridos con anterioridad las personas que trabajan y estudian se encuentran en un nivel alto y las personas que solo trabajan se encuentran en un nivel medio del mismo.

Gráfica 4. Análisis comparativo de la media del percentil del área síndrome de quemarse por el trabajo, según tipo de actividad.



Fueron evaluadas 25 personas que trabajan y estudian en cuanto al síndrome de quemarse por el trabajo, la media percentil del test final fue de 74.12, usando la tabla de referencia de puntos de corte se logra destacar que está en un nivel alto del síndrome de quemarse por el trabajo.

Igualmente fueron evaluadas 25 personas que solo trabajan, la media percentil del test final fue de 57.04, usando la tabla de referencia de puntos de corte destaca que las personas que solo trabajan están en un nivel medio de síndrome de quemarse por el trabajo.

Tabla 4.4 Diferencia de medias del Síndrome de quemarse por el trabajo entre un grupo de personas que trabaja y estudia y otro grupo que sólo trabaja.

Análisis Inferencial de síndrome de quemarse por el trabajo, según tipo de actividad						
Tipo de Actividad	N	X	S	t Observado	Nivel significancia	
Personas que trabajan y estudian	25	74.12	9.57	4.13	0.0002	Si existe una diferencia estadísticamente significativa
Personas que solo trabajan	25	57.04	18.30		0.0002	

Se presenta la tabla final del análisis inferencial de síndrome de quemarse por el trabajo según tipo de actividad. Tomando en cuenta esta información se logró establecer que las personas que trabajan y estudian presentan un nivel alto del síndrome de quemarse por el trabajo mientras que las personas que solo trabajan presentan un nivel medio del mismo, se establece que si existe una diferencia estadísticamente significativa entre las personas que trabajan y estudian y las personas que solo trabajan. Por lo tanto las personas que trabajan y estudian presentan un nivel más alto el síndrome de quemarse por el trabajo.

V. Discusión de resultados

En la presente investigación fueron evaluadas 25 personas que trabajaban y estudiaban en un call center, en cuanto al síndrome de quemarse por el trabajo. La media percentil del test final de este grupo fue de 74.12, lo cual representa un nivel alto del síndrome de quemarse por el trabajo.

Igualmente fueron evaluadas 25 personas que solo trabajaban en la misma empresa, la media percentil del test final de este grupo fue de 57.04, que representa un nivel medio de síndrome de quemarse por el trabajo.

Como se pudo notar en los resultados las personas que trabajaban y estudiaban presentaron un nivel alto del síndrome de quemarse por el trabajo y hubo una diferencia estadísticamente significativa en comparación a las personas que solo trabajaban.

En cuanto a el síndrome de quemarse por el trabajo en personas que operan en call centers Cicerone (2013) concluyó en su estudio que del total de la muestra, el 77% de los sujetos padecían del síndrome de quemarse por el trabajo mientras que un 23% se encontraban por debajo de los valores que indican la prevalencia del síndrome, 23 personas de las 30 a las que se les administró la prueba estaban quemadas y 7 personas se encontraban por debajo de los valores de prevalencia.

El estudio antes mencionado dio una idea de cómo el síndrome de quemarse por el trabajo afecta a todos los trabajadores de un call center, en similitud con los resultados obtenidos en esta investigación ambos grupos de personas presentaron un nivel medio alto del mismo.

También Díaz (2013) encontró que las personas que estudian y laboran presentan un nivel medio bajo de agotamiento, cinismo y eficacia en relación con las personas que solamente estudian, lo cual demostró que no existe una diferencia significativa entre los dos grupos y aunque los resultados evidencian que no hay presencia del síndrome de quemarse por el trabajo, se revela una tendencia a padecer de agotamiento, lo cual se convierte en una causa potencial para llegar a sufrir el síndrome. El agotamiento que fue encontrado en dicha investigación es un factor importante ya que las personas que estudian y laboran presentan un nivel medio bajo del mismo teniendo así una similitud con el estudio, ya que establece que las personas que trabajan y estudian tienen tendencia a presentar síndrome de quemarse por el trabajo.

El estudio de Marroquín (2012) estableció que los factores que influyen en los call centers que producen grado de síndrome de quemarse por el trabajo son el cansancio, la falta de motivación y el desánimo, que va evolucionando durante años debido al ambiente laboral en el que se encuentran. Este estudio es importante para la presente investigación ya que da otra perspectiva acerca de cómo afecta el síndrome de quemarse por el trabajo a las personas que laboran en call centers.

En relación al síndrome de quemarse por el trabajo en trabajadores de call center Acosta (2013) dedujo que en un plazo de tiempo no muy extenso, es de esperar que la personas que trabajan en call center comiencen a experimentar cierto molestar y si los recursos personales para afrontar el estrés fracasan, terminará desarrollando el síndrome, pero que en relación con la presencia del síndrome según si cursan o no estudios y el género de los operadores no arrojaron datos estadísticamente significativos.

Con la conclusión del estudio anterior se logró establecer que si existe una diferencia en cuanto a los resultados obtenidos, la relación entre el trabajar y estudiar y solo trabajar no generó un

cambio en el porcentaje de nivel del síndrome, pero si estableció que el personal de call center padece del mismo.

Por último Aguiño (2010) determinó, que las personas que trabajan y estudian y las que solo trabajan merecen una observación especial. El porcentaje de la población que trabaja y estudia que padece el síndrome de quemarse por el trabajo es del 47.56% y en aquellos que solo trabajan el 41.18%, Aguiño estableció que las personas que solo trabajan también presentan niveles de síndrome de quemarse por el trabajo. Por lo tanto el autor considera conveniente indagar sobre las razones por las cuales sujetos que solo trabajan presentan prevalencia del síndrome.

Las conclusiones de los estudios revisados permitieron establecer algunas similitudes, tales como que el personal en general de call center tiene presencia del síndrome de quemarse por el trabajo y que la diferencia puede presentarse entre personas que trabajan y estudian en cuanto al nivel del mismo.

Los resultados indican que hay una diferencia estadísticamente significativa entre el nivel de síndrome de quemarse por el trabajo entre personas que trabajan y estudian y que solo trabajan, también se logró identificar que el personal del call center presenta niveles de síndrome de quemarse por el trabajo.

VI. Conclusiones.

1. Las personas que trabajan y estudian presentaron una media percentil de 74.12 en cuanto al padecimiento del síndrome de quemarse por el trabajo, mientras que las personas que solo trabajan presentaron una media percentil de 57.04. Se estableció que existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en cuanto al síndrome de quemarse por el trabajo que se define como el sufrimiento de agotamiento emocional, un aumento del sentimiento de despersonalización o cinismo y un bajo sentimiento de eficacia profesional, entre las personas que trabajan y estudian y las personas que solo trabajan

2. Las personas que trabajan y estudian presentaron una media percentil de 54.4 en cuanto a indolencia, mientras que las personas que solo trabajan presentaron una media percentil de 82.96 siendo la más alta entre los dos grupos, dado que la escala era de tipo positiva se estableció que las personas que trabajan y estudian presentan un nivel mayor de falta de ilusión por el trabajo que las personas que solo trabajan por lo que existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en cuanto al nivel de ilusión por el trabajo, que se define como el deseo del individuo de alcanzar las metas laborales porque suponen una fuente de satisfacción personal, entre las personas que trabajan y estudian y las personas que solo trabajan

3. Las personas que trabajan y estudian presentaron una media percentil de 95.28 en cuanto a desgaste psíquico, mientras que las personas que solo trabajan presentaron una media percentil del 83.68 siendo este menor. Se estableció que existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en cuanto al nivel de desgaste psíquico, que se define como la aparición de agotamiento emocional y físico debido a que en el trabajo se tienen que tratar a diario con personas que presentan o causan algún problema. Entre las personas que trabajan y estudian y las personas que solo trabajan

4. Las personas que trabajan y estudian presentaron una media percentil de 74.2 en cuanto a indolencia, mientras que las personas que solo trabajan presentaron una media percentil de 55.04 siendo este menor. Existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en cuanto al nivel de indolencia que se define como la presencia de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes de la organización, entre las personas que trabajan y estudian y las personas que solo trabajan.

5. El personal del call center evaluado presentó una media percentil en el síndrome de quemarse por el trabajo que se ubica en un nivel medio alto.

VII. Recomendaciones

1. Se recomienda realizar evaluaciones del síndrome de quemarse por el trabajo en instituciones que prestan un servicio al cliente para conocer el estado en que los colaboradores lo padecen y así evitar que afecten en el trabajo realizado por la persona.
2. El síndrome de quemarse por el trabajo en la presente investigación fue más alto para las personas que trabajan y estudian por lo que se recomienda tener un programa que busque reducir estos índices altos en este grupo específico.
3. Se recomienda realizar otros estudios para explicar la diferencia entre los dos grupos evaluados y responder otras interrogantes como si el trabajo durante los estudios tiene valor profesional y que otros factores incrementan los niveles de quemarse por el trabajo.
4. Generar estudios que profundicen en el síndrome de quemarse por el trabajo entre personas que estudian y trabajan y personas que solo trabajan, o con grupos de edades y géneros diferentes y en diferentes ámbitos laborales.

VIII. Referencias

- Acosta, G. (2013). *Burnout en operadores de Call Center de C.A.B.A.* Universidad Abierta Interamericana. Tesis inédita.
- Aguíño, M. (2010). *Prevalencia de Burnout en operadores de Call Centers.* Estudio de 130 casos en Empresas en C.A.B.A. Durante el mes de diciembre de 2009. Universidad abierta Interamericana. Tesis inédita.
- Albee, G. (2000). *Commentary on prevention and counseling psychology.* The Counseling Psychologist. 28(6). 845-853.
- Almeraz, E. (2014). *Actitud de Servicio al cliente.* Avantare. Recuperado de <http://www.avantare.com/academy/articulos-virtual/actitud-de-servicio-al-cliente-7526282?es>
- Alvarado, F. (2014). *Relación entre el síndrome de burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial,* tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados, el síndrome del Burnout.* Barcelona, Edición Paidós Ibérica.
- Carlín, M y Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo, *anales de psicología*, vol. 26, 168-180.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self efficacy in the etiology of burnout. Reino Unido.
- Cicerone, L. (2013). *Call center y el síndrome de burnout.* Universidad Abierta Interamericana. Tesis inédita.

Corrales, M. (2007). *Matemática estadística*, Costa Rica, 1ra edición. Editorial Eudales.

Díaz, E. (2013). *Síndrome de burnout en los estudiantes que laboran, de primer semestre de contaduría en la corporación universitaria Antonio José de Sucre*. Corporación Universitaria Antonio José de Sucre. España.

Fidalgo Vega, M. (2006), *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España.

Fidalgo, M. (2005). *Ntp 705: síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (ii): consecuencias, evaluación y prevención*, Ministerio de trabajo y asuntos sociales, España.

Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa *éxito empresarial*, vol. 160, 1-4.

Ford, D. L., Murphy, C. J. y Edwards, K. L. (1983). *Exploratory development and validation of a perceptual job burnout inventory: comparison of corporate sector and human services professional*. *Psychological Reports*, 52, 995-1006. Estados Unidos.

Freudenberger, H. J. (1974). *Staff burn-out*. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165. Estados Unidos.

García, C. (2009). *Diagnóstico del síndrome de burnout en el personal de atención a estudiantes de la facultad de económicas de una universidad privada*, tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala, campus central.

García, J. (2008). *Prevalencia del síndrome de burnout en personal de atención al cliente*. Tesis inédita Universidad Rafael Landívar, Guatemala, campus Quetzaltenango.

Gillespie, D y Numeroff, R. (1984). *The Gillespie-Numeroff Inventory: Technical Manual*. St. Louis: Washington University. Estados Unidos.

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

Leiter, M. y Maslach, C. (1988). *The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment*, Journal of Organizational Behavior. Estados Unidos.

Llaneza, F. J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. Valladolid: Lex Nova. España.

Marrau, C. (2008). *El síndrome de burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente*. Año V. N° II. España.

Marrau, C. (2004). El síndrome de burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades*, vol. 11, 56-68.

Marroquín, M; Guerra, E. (2012). *La evaluación del Síndrome burnout en personas que trabajan en Call Centers de Guatemala*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Tesis inédita.

Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1996). *Maslach burnout inventory*. Third edition. California. Consulting psychologists press. Estados Unidos.

Medrano, K. (2008). *Nivel del síndrome de burnout (quemado) que presenta el personal que labora en una empresa aseguradora*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

- Moreno, B., Garrosa, E., Benavides, A. & Gálvez, M. (2003). Estudios transculturales del burnout. Los estudios transculturales Brasil España. *Revista Colombia de psicología*, 12, 9-18.
- Napione, M. (2008). *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?* Ediciones Díaz de Santos, España
- Ocampo, S. (2007). *Prevalencia del síndrome de burnout en los médicos residentes de los hospitales del IGSS de la ciudad capital*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Tesis inédita. Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, Cuba.
- Pines, A; Aronson, E. (1988): *Carrer burnout: causes and cures*. The Free Press. New York. Estados Unidos.
- 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 inédita. Universidad Rafael Landívar.
- Rodríguez, I. (2013). *Incidencia del síndrome de burnout en un grupo de docentes de un centro educativo privado de la ciudad de Guatemala*. Tesis inédita.
- Rodríguez, H (2011). *Trabajador y patrón*, Universidad autónoma del estado de Hidalgo, Mexico.
- Salguero, R. (2009). *Determinación del síndrome de burnout en los colaboradores del área de manufactura de dos plantas de envasado*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar.

Valverth, A. (2013). *Nivel de burnout (desgaste laboral) entre los auditores internos del área departamental y planta central del ministerio de educación*. Tesis inédita.

Universidad Rafael Landívar.

Winnubst, J. (1993). *Organizational structure, social support and burn out*. Reino Unido.