

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

“NIVELES DE BURNOUT EN PERSONAS QUE TRABAJAN MEDIO TIEMPO EN UN CALL CENTER Y QUE ESTUDIAN A LA VEZ.”

TESIS DE GRADO

RUTH GABRIELA FLORES LOPEZ
CARNET 10387-08

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2018
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

“NIVELES DE BURNOUT EN PERSONAS QUE TRABAJAN MEDIO TIEMPO EN UN CALL CENTER Y QUE ESTUDIAN A LA VEZ.”

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
RUTH GABRIELA FLORES LOPEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA CLÍNICA EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2018
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, 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

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. SILVIA UVBET MARTINEZ BARRIENTOS

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LIC. MARÍA SOFÍA ALVAREZ DÁVILA

Guatemala, 15 de julio de 2016

Señores
Departamento de Psicología
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presente

Estimados señores:

Por medio de la presente emito OPINIÓN FAVORABLE respecto al trabajo de investigación de tesis titulada "Niveles de Burnout en personas que trabajan medio tiempo en un Call Center y que estudian a la vez" Desarrollada por la alumna Ruth Gabriela Flores López, carné número 1038708, de la Licenciatura en Psicología Clínica.

Me permito manifestar que inicié el acompañamiento de la elaboración de la tesis de mérito desde el mes de junio del presente año y se ha concluido la misma tras un análisis minucioso de cada uno de los puntos que la componen, considerando que llena los requisitos establecidos por la Universidad.

En virtud de lo anteriormente expuesto se presenta dicho trabajo de investigación a su consideración para continuar el proceso de evaluación y aprobación del mismo.

Atentamente,



Licenciada

Silvia Uvbet Martínez Barrientos
Código docente 17522



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 052451-2018

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante RUTH GABRIELA FLORES LOPEZ, Carnet 10387-08 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051639-2018 de fecha 17 de enero de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

“NIVELES DE BURNOUT EN PERSONAS QUE TRABAJAN MEDIO TIEMPO EN UN CALL CENTER Y QUE ESTUDIAN A LA VEZ.”

Previo a conferirsele el título de PSICÓLOGA CLÍNICA en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 18 días del mes de enero del año 2018.



Irene Ruiz Godoy

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

DEDICATORIA

A Dios

Por su amor incondicional, por sostenerme en cada caída, por ser mi fortaleza, mi guía y por darme la oportunidad de alcanzar mis sueños. Estoy eternamente agradecida con Dios por obrar en mí y por permitirme ser su instrumento.

“Mis planes para ustedes solamente yo los sé, y no son para su mal, sino para su bien. Voy a darles un futuro lleno de bienestar”. Jeremías 29:11

A mi mamá

Por ser mi pilar, por creer en mí cuando yo dejé de creer, por ser una parte fundamental en mi carrera, porque cuando di todo por perdido me levantó. Gracias mami por enseñarme a luchar por mis sueños, por todos esos días y noches de trabajo para darnos siempre más de lo que merecíamos, por ser ese ejemplo de perseverancia y fortaleza, pero sobre todo por enseñarme que el amor de una madre es infinito e irremplazable. Te amo mami, eres mi vida.

A mi papá

Por enseñarme a conocer que soy capaz de hacer lo que me propongo, que la responsabilidad es un valor muy importante en la vida. Por ti papi aprendí a apreciar lo que uno recibe en la vida, porque nada es para siempre y sobre todo me enseñaste a superarme por mis propios medios, sin importar las adversidades en el camino. Gracias papi, te quiero mucho.

A mis hermanos

Gracias Alvaro por ser ese ejemplo a seguir, te admiro tanto. Sin tus regaños y consejos no hubiera logrado esta meta en mi vida, te dedico este sueño que se convirtió en realidad porque sin tu compañía este camino no hubiera sido el mismo. Te quiero mucho hermanito. Eduardo, gracias por fortalecer mi vida espiritual. Sin tus consejos y tus palabras en las situaciones más difíciles, no hubiera sido posible el avanzar. Gracias por confiar en mí y por ser mi apoyo en los momentos que necesitaba ayuda. Te quiero mucho.

A mi prometido

Por motivarme a ser cada día mejor y enseñarme a amar lo que hago, por darme el ejemplo de trabajar con excelencia, por darme ánimo en los momentos más difíciles. Gracias mi amor por ayudarme a perseguir mis sueños, recordarme que la oscuridad no dura para siempre y que todo depende de la actitud con que afrontemos los problemas. Gracias por querer compartir tu vida conmigo, Te amo.

Al Ingeniero Byron Ruiz

Por brindarme apoyo en este proceso, tu enseñanza, conocimientos y por tu amistad incondicional. Estaré infinitamente agradecida por toda la ayuda que me diste.

A Margarita Ippisch

Por tu ayuda incondicional en este proceso, porque cuando necesitaba ayuda siempre estuviste allí dispuesta. Gracias Margie por tu amistad, por estar conmigo a lo largo de toda la carrera y por creer en mí. Te quiero mucho.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1 Burnout.....	17
1.1.1 Definición del Síndrome de Burnout	18
1.1.2 Causas del Síndrome de Burnout.....	20
1.1.3 Desarrollo del Síndrome de Burnout	21
1.1.4 Estrategias para prevenir o afrontar el Síndrome de Burnout.....	28
1.2 Edad adulta temprana	30
1.2.1 Salud Mental y Física.....	33
1.2.2 Desarrollo Psicosocial.....	34
1.3 Trabajo	35
1.3.1 Motivación y Satisfacción Laboral	37
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	39
2.1 Objetivos	40
2.2 Variables.....	41
2.3 Definición de variables.....	41
2.4 Alcances y Límites	41
2.5 Aporte.....	42
III. MÉTODO	44

3.1	Sujetos.....	44
3.2	Instrumento.....	45
3.3	Procedimiento.....	48
3.4	Tipo de Investigación, Diseño y Metodología Estadística.....	49
IV.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	50
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	84
VI.	CONCLUSIONES.....	89
VII.	RECOMENDACIONES	91
VIII.	REFERENCIAS.....	94
	ANEXOS	98

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar los niveles de Burnout en las personas que trabajan medio tiempo en un Call Center y estudian a la vez. Este estudio se realizó con una muestra de 40 trabajadores del área del Call Center de una institución financiera del país, ubicado en Mixco; los sujetos de ambos sexos, con edades entre 20 a 25 años, los cuales trabajan en una jornada laboral de medio tiempo y estudian en alguna institución de educación superior de la ciudad de Guatemala. Para medir los niveles del Síndrome de Burnout, cansancio mental, físico y la intensidad de las manifestaciones emocionales se utilizó el Cuestionario de Burnout (Arias 2007), que consta de 20 ítems y es de forma autoaplicado. La investigación fue descriptiva, cuantitativa y no experimental.

Según los resultados obtenidos se concluyó que el 22.5% de los colaboradores presentan un nivel alto de desgaste laboral, el 20% de los sujetos obtuvo un promedio alto y el 57.5% de los colaboradores se encuentran en promedio. La intensidad de cansancio mental es de 48.61%. El cansancio emocional tiene una intensidad alta de 58.19%. La intensidad en la manifestación del cansancio físico es de 45.73% lo cual se considera por debajo del promedio. Se recomienda a los sujetos de estudio informarse acerca del Síndrome de Burnout y realizar actividades que eviten que se manifieste. A la empresa, realizar talleres en donde se proporcione información y herramientas para prevenir o disminuir el Síndrome de Burnout y a los estudiantes de psicología continuar estudiando el impacto que puede tener el Síndrome de Burnout en las diferentes áreas que conforman al sujeto, para otorgar otras herramientas que lo ayuden a combatir dicho síndrome.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se han observado cambios fundamentales en el desarrollo humano y en la cultura en la que se desenvuelven las personas. Uno de los cambios más notables en este tiempo es la necesidad de desempeñar un rol en el ámbito laboral y educativo. Realizar estudios de educación superior es un requisito para mejorar el desempeño laboral y la condición de obtener un ingreso económico, es fundamental, para satisfacer necesidades primarias y secundarias.

El desempeñar un trabajo no solo otorga una mejoría en la economía de la persona, sino que también concibe un aprendizaje en donde se desarrollan habilidades que se obtienen debido a la experiencia que genera específicamente del trabajo.

Asimismo, existe la exigencia académica que un establecimiento de educación superior otorga, para crear un aprendizaje enfocado en una especialidad en donde la persona se pueda desarrollar satisfactoriamente en el ámbito profesional.

La demanda y exigencias del trabajar y estudiar implican factores externos como el manejo del tiempo, la carga de atribuciones específicas, el cumplimiento de deberes otorgados, entre otros. Esto causa un impacto directo en el sujeto de forma emocional, conductual y cognitiva. La realización de una o ambas ocupaciones puede traer consecuencias positivas, pero al mismo tiempo puede generarse una sobrecarga que puede llegar a manifestar consecuencias negativas en la persona. Entre éstas existe la posibilidad

que provoque inconformidad en las áreas significativas del sujeto como la familiar, social y laboral.

Por tal razón el presente estudio pretende establecer el nivel de Burnout en personas que trabajan medio tiempo en un Call Center y que estudian a la vez. Con el propósito de respaldar esta investigación, se han identificado los siguientes estudios nacionales, relacionados con este tema.

Tessari (2013) realizó una investigación con el objetivo de establecer la diferencia en el nivel de intensidad del Síndrome de Burnout que hay entre las madres que trabajan y están casadas y las madres solteras de una empresa hotelera perteneciente a la ciudad de Guatemala. La muestra fue conformada por 28 madres trabajadoras, de las cuales 20 se encontraban casadas y 8 solteras, comprendidas entre las edades de 20 y 55 años. Las mujeres tenían como mínimo 1 hijo y trabajan en el hotel mencionado. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Síndrome de Burnout de Arias (2007), el cual es autoaplicado y mide el cansancio emocional y el desgaste que se experimenta en el trabajo. Los resultados de la investigación indicaron que no existe diferencia significativa en el nivel del Síndrome de Burnout entre las madres que trabajan en el hotel que son casadas y las que están solteras, sin embargo, los sujetos del estudio indicaron que se encontraban en la disponibilidad de manejar los problemas familiares que presentan de una forma más satisfactoria, para que no sean afectados en el área laboral. Recomendó abrir un espacio en donde se puedan expresar pensamientos y emociones acerca del estrés laboral, impartir talleres o seminarios para que los empleados conozcan información acerca del Síndrome de Burnout y formas de evitarlo, asimismo crear áreas de recreación en el ámbito profesional.

En otro estudio realizado por Parrilla (2013) se tuvo por objetivo describir los síntomas del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde. La investigación se realizó en dos partes, la primera fase se realizó con 36 enfermeras del sexo femenino, con residencia en la Ciudad de Guatemala las cuales egresaron de la Escuela Nacional de Enfermería, comprendidas entre las edades de 30 a 70 años. La segunda fase de la investigación se llevó a cabo con 8 enfermeras en donde se utilizó la metodología de investigación mixta, utilizando métodos cualitativos y cuantitativos. Se empleó como instrumento el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory), asimismo se realizó una entrevista semi estructurada. Se concluyó que el 44% de las participantes, presentan un bajo nivel de agotamiento emocional, el 50% de las enfermeras muestran un nivel medio referente al agotamiento emocional y 10% de las enfermeras perciben tener un nivel alto de agotamiento emocional. Así también, 71% de las enfermeras presentan un nivel bajo de despersonalización y el 29% muestran un nivel medio de despersonalización. Ninguno de los sujetos del grupo presentó un nivel alto de despersonalización. Para el indicador de realización personal el 59% mostró un nivel alto, 41% medio y ninguno bajo, por lo que en la investigación cuantitativa se concluyó que únicamente el 3% de la muestra presentó el Síndrome de Burnout. En los resultados cualitativos de los 8 sujetos evaluados, estadísticamente se muestra que no presentan el Síndrome de Burnout. Recomendó la motivación del personal, talleres para reducir el Síndrome de Burnout y actividades recreativas.

Por otro lado, Alvarado (2014) tuvo como objetivo el determinar si existía relación estadísticamente significativa entre el síndrome de Burnout y la actitud de servicio que se presenta en los trabajadores de una empresa comercial en Guatemala, siendo ésta al nivel

0.05. Los sujetos del estudio laboraban en una empresa comercial en el departamento de servicio al cliente. La muestra se conformó de 50 personas de género masculino, de edades comprendidas entre los 18 y 45 años. De éstos, 17 trabajadores laboraban en una jornada matutina de 8:00 a 17:00 horas, y 33 trabajadores laboraban en un turno vespertino de 14:00 a 23:00 horas. El instrumento que se seleccionó para el estudio fue el Cuestionario de Burnout de Arias (2007). Entre los resultados obtenidos se concluyó que sí existe una correlación significativa al nivel 0.05 entre la actitud de servicio al cliente y el Síndrome de Burnout, indicando que el Síndrome de Burnout es menor la actitud de servicio al cliente va mejorando. Otra conclusión importante de este estudio es que la jornada laboral de los sujetos y la antigüedad no presentaron una relación significativa al nivel de 0.05. Recomendó a las organizaciones que se realice un programa enfocado al servicio al cliente, para ayudar a los colaboradores a no experimentar el Síndrome de Burnout, asimismo se recomendó que, al realizar evaluaciones de desempeño laboral, se tome en cuenta el área de servicio al cliente, con el propósito de mantener el nivel del Síndrome de Burnout en promedio mínimo.

Por su parte, Mérida (2015) realizó un estudio con el objetivo de determinar la recurrencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de 45 auxiliares de enfermería de ambos sexos, de los turnos matutinos y vespertinos del Hospital Nacional de Mazatenango Suchitepéquez. Utilizó como instrumento el Cuestionario del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) Gil-Monte (2011). Concluyó que el 82% del personal de auxiliar de enfermería presentan culpabilidad por la atención que brindan a los pacientes, adicionalmente en las otras áreas tales como en la ilusión por el trabajo, desgaste psíquico e indolencia se obtuvo un porcentaje del 40% al 49%, en donde demuestra que algunos

trabajadores inician con el Síndrome de Burnout. Recomendó que se tenga un espacio de expresión para los empleados en donde puedan mostrar sus inquietudes respecto a su trabajo y que se impartan charlas motivacionales para mejorar en su desempeño laboral. Asimismo, realizar actividades laborales diferentes para que se evite que se forme una rutina y que el personal experimente un desencanto por el trabajo.

Entre las investigaciones realizadas sobre el Síndrome de Burnout, Gómez (2016) en un estudio tuvo como objetivo determinar cuál es el nivel del Síndrome de Burnout entre los trabajadores del Centro de Distribución perteneciente a la empresa FRISA, correspondientes al turno diurno y nocturno. Los sujetos del estudio fueron 39 empleados pertenecientes al área de carga de una empresa productora y procesadora de alimentos de la Ciudad de Guatemala, zona 12. Los sujetos fueron de sexo masculino entre las edades de 18 a 40 años, los cuales podían estar solteros, casados, divorciados o viudos. El instrumento que se utilizó para realizar la investigación fue la prueba psicométrica CESQT de Gil-Monte (2011), que mide el Síndrome de Burnout. Concluyó que no existe diferencia significativa del Síndrome de Burnout entre los sujetos que trabajan en el turno diurno y los sujetos del turno nocturno, sin embargo, en ambos turnos se presenta un nivel alto del Síndrome de Burnout. Recomendó tales como: promover la flexibilidad de cambio de horario, aumentar los tiempos de descanso durante el turno laboral y crear programas para aprender a realizar un manejo adecuado del estrés.

En los estudios llevados a cabo a nivel nacional sobre el tema del Síndrome de Burnout se concluye que en su mayoría los sujetos presentan niveles de Burnout altos, debido a la demanda que experimentan en el ambiente laboral en el cual se desenvuelven,

teniendo como consecuencia un impacto directo en otras áreas de su vida. Debe considerarse que el Síndrome de Burnout depende de distintas variables para que se desarrolle, por esta razón existen diferencias significativas en los estudios realizados, en donde se observa que algunas personas, a pesar del estrés por el cual padecen, no presentan niveles altos de dicho síndrome.

A nivel internacional también se han realizado varias investigaciones, a continuación, se mencionan algunas:

En la investigación que fue llevada a cabo por Grau, Vallejo y Tomás (2004) que tuvo como objetivo determinar las variables que conforman las dimensiones necesarias del puesto laboral, los estados psicológicos, los resultados del trabajo que definen los niveles del Síndrome de Burnout y síntomas psicossomáticos, así como estudiar también la relación del clima laboral y el Síndrome de Burnout. La muestra se conformó por 137 sujetos pertenecientes de una zona costera de la provincia de Tarragona (Costa Dorada) España, divididos en un 40.7% de hombres y un 59.3% mujeres, entre las edades de 19 y 55 años, empleados en diversas labores tales como: trabajadores sociales, asistentes sociales, trabajadores familiares, profesores no universitarios; policías locales y de gestión de la administración municipal, con una antigüedad laboral entre 2 meses y 24 años, con diferentes niveles de educación y contratos laborales. Se les realizó un registro demográfico previo, en donde se recopiló información acerca del sexo, edad, estado civil, antigüedad en el trabajo, nivel académico y profesión de los mismos. Los instrumentos utilizados fueron la encuesta de diagnóstico laboral de Fuentes, Mundate y Fortea (1994), MBI-Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1997), y se realizó un instrumento con base en

la Escala de Salud de Golembieswsky et al. (1986); a las Alteraciones de Carácter Psicosomático de Gil-Monte y col. (1996); y la escala de Problemas físicos de García-Izquierdo (1991). Para medir el clima laboral se utilizó el instrumento de FOCUS-93. Los resultados mostraron que sí existe relación entre las variables de motivación, Burnout y las psicopatizaciones. De igual forma se demostró que la edad y la antigüedad laboral tienen relación con el Síndrome de Burnout. Las características del puesto son predictivas de los niveles de Burnout. Confirmó que el Síndrome de Burnout se asocia positivamente a la falta de toma de decisiones, falta de autoestima y falta de apoyo para la supervisión. Asimismo, el clima laboral se asocia con el Burnout. Entre otros resultados existe correlación con el Burnout y con estados psicológicos críticos. Recomendaron el seguir realizando estudios para poder comparar diferentes grupos de profesionales.

Díaz y Pignatoro (2004) realizaron una investigación que tuvo como objetivo el determinar cuáles son los niveles del Síndrome de Burnout por factores inherentes de la persona y por factores inherentes a la institución, que sufren los catedráticos universitarios. Los sujetos de estudio estaban conformados por 88 catedráticos universitarios de pre grado pertenecientes a la UCAB-Caracas, de jornada laboral de medio tiempo y tiempo completo. La investigación fue de tipo descriptiva. El instrumento utilizado fue una adaptación del cuestionario “Organizational checkup survey” de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996) esto para medir los factores inherentes del individuo; para medir los factores inherentes de la institución se utilizó la encuesta de medición de desgaste profesional Ochoa (2014). Se concluyó que los catedráticos universitarios del establecimiento UCAB no padecen el Síndrome de Burnout por factores inherentes al individuo, aunque algunos profesores se encuentran en estrés. Ninguno de los catedráticos sufre despersonalización y

ninguno de ellos muestra falta de realización personal. Por lo que en general esta investigación refiere que ningún catedrático presenta el Síndrome de Burnout inherente a la persona o la institución. Recomendaron que la institución realice estudios anuales en donde se pueda obtener información acerca de variables como clima laboral y percepción de los profesores acerca del establecimiento, como una herramienta predictiva para realizar correcciones antes de que impacten negativamente en los mismos.

La investigación realizada por Miranda y González (2010), tuvo como objetivo el proponer un modelo predictivo del Síndrome de Burnout para implementarlo específicamente en catedráticos universitarios, los cuales pertenecen a instituciones privadas y públicas de Chile. Los sujetos del estudio se conformaron por 132 catedráticos de la Ciudad de Santiago de Chile, siendo docentes de condición laboral de planta y media jornada que imparten clases en una de las 4 universidades escogidas, en donde dos son públicas y dos privadas. Utilizaron dos instrumentos, uno de ellos fue el Cuestionario de Burnout de Jiménez, Garrosa y González (2000), el cual evalúa en nivel de Burnout, estrés y variables demográficas de tipo organizacional en la población docente. El otro instrumento utilizado fue el Cuestionario para medir clima organizacional en instituciones educacionales de Litwin y Stringer (1968) el cual fue adoptado por Morales, Manzi y Justiniano (1984) para instituciones educacionales. Los análisis de los resultados se llevaron a cabo a través de la estadística descriptiva. Concluyeron que el Síndrome de Burnout que prevalece se relaciona con la sensación que se tiene de reducción de logro personal. Tomando en cuenta el clima laboral, a pesar que en los resultados los catedráticos se encuentran conformes con su trabajo, no se encuentran del todo satisfechos. Se observó que condiciones favorables de trabajo impactan positivamente formando factores

protectores contra el Síndrome de Burnout. Recomendaron a los centros académicos de nivel superior el ordenar procedimientos en donde se evite la burocracia, implementar iniciativas de mejoras en la institución, incentivar a los catedráticos y mantener y proporcionar equipo para desempeñar un mejor trabajo.

De La Fuente y Sánchez (2011) realizaron una investigación con el objetivo de analizar la prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores sociales de Madrid, tomando en cuenta las variables sociodemográficas y laborales asociándolas con el malestar psíquico. Los sujetos del estudio fueron 100 trabajadores sociales siendo 17 hombres y 83 mujeres entre las edades de 41 a 65 años. El método de la investigación fue de carácter descriptivo y correlacional, en el cual se utilizó como técnica un cuestionario de datos sociodemográficos y laborales y el Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1981), adicionalmente se utilizó el Cuestionario de Salud General de Goldberg. Entre los resultados obtenidos se concluyó que el 25.3% de los participantes presentaba el Síndrome de Burnout, asimismo se encontró una fuerte asociación entre el Síndrome de Burnout y el malestar psíquico. De igual forma los resultados obtenidos muestran que existe una alta vulnerabilidad de los sujetos a sufrir trastornos debido a la profesión en la que se dedican. Entre las recomendaciones del estudio para evitar el desarrollo del Síndrome de Burnout y otros trastornos es necesario desarrollar programas preventivos que se apliquen en un nivel individual y organizacional.

Marsollier y Aparicio (2013) realizaron una investigación con el objetivo de conocer el nivel del Síndrome de Burnout en el personal que apoya académicamente en una universidad de Mendoza, Argentina. Los sujetos que participaron fueron 69 empleados

universitarios, siendo 50 mujeres y 19 hombres, con una media de 16.57 años de antigüedad laboral. El instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory. Los resultados obtenidos en el estudio, indican que los empleados académicos presentan niveles bajos del Síndrome de Burnout, por lo que no se manifiesta este síndrome en dichos trabajadores. Asimismo, se considera que algunos sujetos sí presentan indicadores de desgaste, los factores negativos del desgaste adentro del ámbito laboral podrían ser aceptables. La investigación no presenta recomendaciones.

Los estudios realizados tanto a nivel nacional como internacional muestran que, existen diferentes características las cuales son de vital importancia, debido a que predicen la posibilidad que se padezcan diferentes trastornos emocionales y mentales incluyéndose en ellos el Síndrome de Burnout. Por lo tanto, dichos estudios concluyen que el Burnout afecta en el desarrollo y en el desenvolvimiento de los sujetos causando un desequilibrio en las aristas de su vida. A continuación, se presenta información teórica que sostiene la presente investigación:

1.1 Burnout

Para Bosqued (2008) el Síndrome de Burnout se refiere a estar quemado, es un cuadro que se presenta con un desgaste profesional. Asimismo, refiere que Freudenberg fue la primera persona en definir el Síndrome de Burnout.

Stravroula, Griffiths y Cox (2004) refieren que el desgaste profesional es causado por las exigencias que pueda tener la persona a nivel laboral, en donde la presión causa un

desequilibrio en el individuo y puede repercutir directamente en las diferentes áreas de su vida.

1.1.1 Definición del Síndrome de Burnout

Maslach (citado por Xavier, Gómez-Batiste, Alentorn 2008) indica que el Síndrome de Burnout o estar quemados, se define como un conjunto de síntomas los cuales presentan un agotamiento emocional, mental y físico; de despersonalización y las conductas se tornan negativas en cuanto al manejo del estrés laboral.

Rojas (2012) indica que el Síndrome de Burnout es la experiencia constante de sentirse “quemado” cuando se presenta alguna situación la cual se convierte frustrante, negativa, sin sentido alguno, insoportable y que es vista como un evento sin salida. El síndrome se presenta con mayor frecuencia en el ámbito laboral en donde el trato humano no es adecuado y el ambiente se encuentra lleno de tensiones y problemas.

Bosqued (2008) menciona que los síntomas se presentan a lo largo de un período de tiempo, en donde la persona empieza a desarrollar una pérdida de energía notable, desmotivación laboral, cambios conductuales y síntomas como la depresión y ansiedad; es en ese momento cuando se empieza a observar la manifestación del Síndrome de Burnout.

Martínez (citado por Bosqued 2008) indica que la desmoralización, es un síntoma del Síndrome de Burnout, el cual es negar el deseo de vivir, perder el sentido de vida, vivir solo por el hecho de estar vivo.

Asimismo, la autora mencionada anteriormente indica que el Síndrome de Burnout es como se llama a la manifestación del estrés laboral en un nivel agudo.

Bosqued (2008) menciona que existen 3 características que definen el Síndrome de Burnout o como se le conoce también como el síndrome de desgaste profesional:

- Agotamiento Emocional: Se genera debido a que la persona no posee los recursos necesarios, específicamente en lo emocional, para que pueda manejar los retos que laboralmente se le presentan, por lo que inicia experimentando un cansancio físico, emocional y mental. Esto causa que la persona se sienta desganada, desmotivada, irritable y pesimista en lo que refiere a las tareas profesionales que deba de realizar.

- Despersonalización: La persona laboralmente crea una barrera inconsciente la cual forma una autoprotección entre el usuario y él mismo, ya que experimenta el agotamiento emocional haciendo que ya no pueda realizar las tareas eficazmente, por lo que presenta conductas de deshumanización hacia los usuarios.

- Baja realización personal: Este elemento se crea debido a la despersonalización y el agotamiento emocional. El profesional experimenta una constante frustración en cuanto los resultados que obtiene como consecuencia del trabajo que realiza y la forma en que se desempeña laboralmente. Esta baja

realización personal impacta directamente en la autoestima de la persona, ya que empieza a percibir su trabajo de manera negativa.

1.1.2 Causas del Síndrome de Burnout

Según Xavier et al. (2008) existen diferentes causas que provocan el padecimiento del Síndrome de Burnout, las cuales pueden desarrollarse de diferente forma en cada persona que padece este síndrome y con diferente intensidad, que se va mostrando a lo largo del tiempo, debido a que éste se va desarrollando porque se acumulan estímulos en el sujeto.

Los autores mencionados anteriormente indican que la personalidad previa es un factor incidente para el Burnout, ya que las personas más propensas de padecerlo son las perfeccionistas, con grandes expectativas de ellos mismos, las vocacionales y competentes. Estas son personas que presentan baja tolerancia a la frustración, resaltando que suelen ser personas motivadas, pero por la baja tolerancia a la frustración se desmotivan con mayor facilidad.

Xavier et al. (2008) resaltan que es más frecuente que los jóvenes padezcan del Síndrome de Burnout, asimismo es más alta la tasa en separados y solteros. Adicionalmente la falta de formación en cuánto al área práctica de la carrera universitaria que se esté estudiando, causa que los estudiantes posean una alta dificultad en resolver problemas prácticos. Las carreras universitarias pueden llegar a ser de larga duración, por lo que los

estudiantes pueden estar trabajando en algo que no está relacionado a la licenciatura que están cursando teniendo como consecuencia la frustración por la falta de experiencia en el ámbito deseado, el cual ayuda a formar el Burnout.

Los mismos consideran que las condiciones laborales y específicamente el entorno, son fundamentales para que se ocasione el desarrollo del síndrome. La burocracia, condiciones ambientales deficientes, la rutina, falta de estabilidad laboral, los horarios de jornadas largas; falta de crecimiento laboral, clima laboral estresante, un jefe autoritario, entre otros; ocasionan el padecimiento del Burnout.

1.1.3 Desarrollo del Síndrome de Burnout

Según Bosqued (2008) el síndrome de Burnout se manifiesta lentamente, en donde los cambios se empiezan a mostrar de manera pausada, por lo que la persona no se encuentra consiente de lo que le sucede. El Burnout es denominado como un problema de salud, ya que presenta estrés crónico laboral que afecta la calidad de vida. La persona al considerar que realiza un esfuerzo constante, pero sin un resultado positivo, provoca que se genere una alteración psicofísica, que causa insatisfacción llevándola a experimentar altos niveles de estrés. Cuando el Burnout se encuentra en su fase más avanzada los síntomas que se presentan son una constante sensación de no poder hacer más, de tocar el fondo y en donde mental, emocional y físicamente se llega a un límite.

Xavier et al. (2008) hacen énfasis en que el Síndrome de Burnout inicia con un carácter profesional en donde las relaciones interpersonales son establecidas en el entorno laboral, las cuales presentan una demanda en el área cognitiva y emocional, que se forman a lo largo de un período de tiempo prolongado.

El Síndrome de Burnout tiene tres fases de evolución:

- Primera fase: Estrés psicosocial.

- Segunda fase: Situación de tensión psicológica.

- Tercera fase: Cambios en la conducta.

Los autores mencionados con anterioridad indican que el síndrome avanzará dependiendo de la interacción que tengan las variables personales y de cómo se encuentren las condiciones laborales.

Edelwich y Brodsky (citados por Xavier et al. 2008) realizaron un modelo relacionado al desarrollo del Síndrome de Burnout, de cuatro fases:

- **Fase de entusiasmo:** La persona se encuentra con grandes expectativas, ilusionado y con energía, esto es cuando inicia una nueva actividad laboral.

- **Fase de estancamiento:** Es en donde la persona ya no toma el trabajo como prioridad fundamental y encuentra otros aspectos laborales que son de mayor importancia como los horarios, las compensaciones laborales, entre otros.

- **Fase de frustración:** El profesional realiza su trabajo, como el apoyar a las demás personas sin embargo lo hace únicamente si existe una recompensa por el esfuerzo realizado. En esta fase se empiezan a presentar problemas fisiológicos, conductuales y emocionales.

- **Fase de apatía:** En esta fase se forma como un mecanismo de defensa ante la frustración que la persona experimenta. El trabajador se encuentra desmotivado, agotado, presenta dificultad de adaptación ante cambios e incluso experimenta problemas relacionados a la salud. Lo único que hace que continúe trabajando es la posible estabilidad laboral que su trabajo le proporcione.

Estas fases se manifiestan en el momento de desarrollarse el Burnout en el profesional paulatinamente e incluso sin que la persona pueda estar consciente de la manifestación del mismo.

Bosqued (2008) menciona que entre los problemas que se pueden confundir con el Síndrome de Burnout son el estar estresado o cansado ya que esto puede suceder por un

evento en particular o por estímulos temporales, por lo que el estrés se puede eliminar después de un período de descanso.

Asimismo, la autora menciona que en algunas ocasiones las personas eligen una carrera equivocada, por lo que pueden experimentar incomodidad o dificultad en desempeñar la carrera, sin embargo, esto no define que se tenga un Síndrome de Burnout.

Las crisis laborales según la autora mencionada anteriormente, también son un factor que se puede dar a confusión con el Burnout.

Sobre este tema, Freudenberger y North (Citados por Mommens-Valenduc 2016), realizaron un modelo que consta de 12 etapas, de las cuales pueden presentarse algunas o todas, en distinto orden y el tiempo de duración depende de la situación de cada persona, las cuales se indican a continuación:

1. **Motivación sin límites:** En esta etapa el individuo se autoimpone ofrecer la mejor calidad en el trabajo que realiza no importando lo que le pueda costar, busca la perfección y el sentirse valorado.
2. **Excesivas exigencias:** Debido a la perfección que se busca tener, la persona se obliga a ir más allá de sus límites, como el trabajar horas extras, haciendo que las horas de descanso sean escasas.

3. **La no consideración de las necesidades personales:** La persona sacrifica su tiempo libre y tiempo de ocio, disminuyendo así su calidad de vida.

4. **La huida:** Cuando aparecen momentos de conflictos se elige huir. Los momentos de estrés se intensifican desconociendo el origen que está generando dicho malestar.

5. **Redefinición de los valores:** Las prioridades se modifican, siendo el trabajo la única prioridad. El individuo se aísla, desatiende a su familia y amigos.

6. **Negación de los problemas:** La tolerancia y la paciencia hacia las demás personas disminuye y se puede presentar agresividad por parte de la persona. El individuo no percibe el motivo por el cual está experimentando estas emociones.

7. **El repliegue en uno mismo:** Las relaciones sociales del individuo se reducen, atendiendo únicamente a lo necesario. La persona se siente agotada, abandonada y agobiada. En esta fase pueden presentarse excesos como el beber o fumar más de lo acostumbrado.

8. **Los cambios manifiestos de comportamiento:** La soledad, el estrés y el cansancio se evidencian fuertemente. Las personas alrededor del individuo observan

los cambios que ha tenido, sin embargo, el único que no se percata de esto es el que lo está padeciendo.

9. **La despersonalización:** El individuo pierde la confianza en sus capacidades y la autoestima baja considerablemente.

10. **Un vacío interior:** La persona experimenta un vacío interior, que busca llenar por medio de cualquier tipo de excesos, como lo pueden ser los vicios.

11. **Depresión:** El individuo presenta síntomas de tristeza, agotamiento, apatía, desesperanza y una visión catastrófica del futuro.

12. **El Burnout:** Se llega a un nivel de desesperación completa. La persona puede considerar el suicidio como una opción para salir de la situación por la que está viviendo. En esta etapa la persona se puede percatar que está teniendo un problema.

Es así como el Síndrome de Burnout es un padecimiento que puede desarrollarse en cualquier persona que se encuentre experimentando complejidades tanto en la vida laboral como en la vida personal, teniendo en cuenta diversos estresores que fomenten el desarrollo de este síndrome el cual se manifiesta silenciosamente.

Mommens-Valenduc (2016) Refiere que los síntomas del Burnout se clasifican en tres aspectos:

- **Síntomas psicológicos:** El primer síntoma que se manifiesta es una intensa fatiga emocional, en donde el estrés es el malestar que se evidencia. La persona empieza a desarrollar una hipersensibilidad por lo que tiende a enojarse con facilidad, asimismo, puede presentar llanto sin razón alguna. Debido a las emociones que se manifiestan, la persona opta por aislarse, ya que pierde el control con facilidad. Experimenta emociones de fracaso, impotencia, desánimo, ansiedad, culpabilidad y frustración. El sujeto puede sufrir crisis de angustia (trastornos de ansiedad) y también trastornos depresivos.

- **Síntomas comportamentales:** Se observa cambio en el comportamiento que presenta la persona. Existe aversión por el trabajo, procrastinación, poca productividad, lentitud en la realización de su trabajo y distracción. Las relaciones con los demás individuos cambian, es callado y retraído. La persona se mantiene irritable, es impulsiva y en ocasiones agresiva, es pesimista, indiferente y tiene falta de apatía, esto le afecta en las diferentes áreas de su vida.

- **Síntomas físicos:** El primer síntoma que se presenta es la fatiga física crónica. Se manifiestan malestares abdominales y cefalea. Por la tensión que experimenta el sujeto se puede desarrollar rigidez muscular. Debido a los síntomas psicológicos que la persona pueda desarrollar, como crisis de angustia, se pueden

sentir síntomas como aumento del ritmo cardíaco, hipertensión, sudoración excesiva e hiperventilación. Asimismo, si la persona desarrolla un trastorno depresivo puede presentarse en el sujeto trastornos del sueño, pérdida de apetito, mareos y náuseas.

Según la autora mencionada anteriormente, los síntomas del Síndrome de Burnout tienen muchas similitudes a los síntomas de la depresión, estrés y ansiedad, sin embargo, la premisa para catalogarse como Síndrome de Burnout es que se origina en el ámbito profesional.

1.1.4 Estrategias para prevenir o afrontar el Síndrome de Burnout

Olivo (2015) indica como primer paso para prevenir o afrontar el Burnout, el identificar las causas de las problemáticas que el sujeto está presentando.

Según Mommens-Valenduc (2016) se reconoce que se tiene el Síndrome de Burnout por medio de los siguientes síntomas:

- El malestar se debe de originar en el ámbito profesional.
- Cambios en el estado del ánimo.
- Desmotivación.
- Agotamiento mental.
- Falta de energía o bajo rendimiento.
- Alteraciones psicosomáticas.

Asimismo, Olivo (2015) indica que después de detectar los síntomas del Burnout se deben de realizar las siguientes estrategias para afrontarlo a nivel personal:

- Evitar obsesionarse con los fracasos.
- Aprender a reconocer que hay situaciones que no pueden controlarse.
- Reflexionar sobre el sentido de la vida, el propósito y significado de ésta, pensando: ¿Quién soy en la vida? ¿Qué hago en la vida? y ¿Qué haré en el futuro?
- Aprender estrategias para despertar la motivación, recordando o replanteándose metas a corto, mediano y largo plazo.
- Valorar y agradecer los aspectos de la vida.
- Ser realista en las expectativas que se tienen.
- Hacer ejercicio.
- Meditar o realizar ejercicios de relajación.
- Descansar.
- Aprovechar el tiempo de ocio.
- Cuidar de la salud de una forma integral.
- Si los síntomas son más graves se recomienda buscar ayuda de un profesional de la salud mental.

Mommens-Valenduc (2016) menciona algunas estrategias para evitar el Síndrome de Burnout:

- Respetar horarios de trabajo, evitar llevar el trabajo a casa, limitar las jornadas laborales.
- Designar y respetar días de vacaciones.
- Fijar objetivos laborales razonables.
- Establecer prioridades, estructurando el trabajo a realizar diaria, semanal y mensualmente.
- Aprender a delegar.
- Repartición equitativa de la carga laboral.
- Realizar pausas entre el horario laboral para descansar de las actividades o brindar a los colaboradores pausas para descansar.
- Mantener un clima laboral adecuado.
- Proporcionar apoyo por medio de un coach profesional o un consejero de la empresa para ayudar al colaborador a reconocer lo que le podría estar afectando.
- Crear talleres informativos para que los colaboradores conozcan acerca del Síndrome de Burnout, concientizarlos y proporcionarles herramientas que los ayude a identificar, prevenir o mitigar dicho síndrome.

1.2 Edad adulta temprana

La Real Academia de la lengua española (2014) presenta el significado de adulto como “Dicho de un ser vivo: Que ha llegado a la plenitud de crecimiento o desarrollo”.

Según Papalia, Duskin y Martorell (2012) indican que sociológicamente el ser adulto implica que una persona que puede sostenerse a sí misma, ha elegido una profesión, tiene una relación afectiva importante o ha formado una familia. Asimismo, se refieren a la madurez psicológica como el descubrimiento de logros para definir la identidad de la persona, el establecimiento de relaciones y el desarrollo de sistemas de valores.

Erikson (citado por Hansen 2003) propuso 8 etapas del desarrollo psicosocial, las cuales son importantes de señalar, ya que son necesarias para un desenvolvimiento satisfactorio en la adultez.

- **Confianza en comparación con desconfianza (Desde el nacimiento a un año de vida):** El niño aprende a como ver el mundo gracias a la calidad que tenga el cuidado de los padres hacía el niño en donde se satisfagan las necesidades físicas y psicológicas. Se empieza a desarrollar la percepción de seguridad.

- **Autonomía en comparación con duda (De 1 a 3 años de edad):** Se puede producir un sentido de autosuficiencia y autocontrol en el niño cuando los padres presentan respuestas hacía las capacidades físicas y mentales de los niños y su necesidad de iniciar a realizar actividades por ellos mismos, asimismo se puede producir duda personal.

- **Iniciativa en comparación con culpa (De 3 a 6 años de edad):** En esta etapa los niños inician actividades intelectuales y motrices si se les otorga la

oportunidad, aprenden a ser responsables, a planificar y ser emprendedores. Cuando los padres son burlones e insensibles se fomenta culpa en el niño.

- **Industriosidad en comparación con culpa (De 3 a 6 años de edad):** Los niños desarrollan habilidades, se vuelven productivos y orientados al logro cuando se les motiva a hacer o construir cosas y se les recompensa por el esfuerzo realizado. Cuando no se les apoya, ni se les da oportunidad de demostrar sus logros, se genera en ellos sentimientos de inferioridad.

- **Identidad en comparación con confusión de roles (Adolescencia):** Los adolescentes deben de utilizar sus capacidades cognitivas para encontrar un sentido del sí mismo, en donde se integre lo vivido anteriormente para poder desempeñar como adultos, los futuros roles.

- **Intimidad en comparación con aislamiento (Adulthood joven: 20 a 30 años):** En esta etapa se debe de desarrollar la capacidad de convivir con otros, sin experimentar miedo por perder su identidad propia. Asimismo se tiene la opción de quedarse solo.

- **Generatividad en comparación con estancamiento (Edad adulta media; de 40 a 65 años):** Muestran interés por las generaciones futuras y las enseñanzas que dejen.

- **Integridad en comparación con desesperación (Edad adulta tardía a muerte):** Tener la capacidad de mirar retrospectivamente y percibir la vida como significativa por haberle encontrado un sentido. Se acepta de una forma más satisfactoria de la muerte. Por el contrario en esta etapa otras personas ven su vida con temores y culpabilidad, sintiendo que fue insatisfactoria. La muerte les provoca terror.

1.2.1 Salud Mental y Física

Papalia, Duskin y Martorell (2012) indican que en la adultez la salud en general es satisfactoria, pero esto depende del estilo de vida de la persona, como en la nutrición, el estrés que experimente, malos hábitos como el fumar, dormir en pequeñas cantidades de tiempo e ingerir bebidas alcohólicas en exceso.

Para Berger (2009) en cuanto al tema del desarrollo cognitivo en la adultez temprana, la cognición tiene una serie de modificaciones en cuanto a habilidades y aprendizaje. En la edad adulta las capacidades, específicamente hablado de la intelectual, son utilizadas y fructificadas en temas principalmente educativos, laborales e interpersonales.

El autor mencionado con anterioridad indica que en esta etapa las consecuencias de los actos son mucho más importantes que en otras etapas, asimismo se convierten en personas con más formalidad y más practicidad, piensan que las decisiones que se toman no tienen que ser permanentes.

1.2.2 Desarrollo Psicosocial

Según Papalia, Duskin y Martorell (2012) existen cambios importantes en la vida del adulto tales como la transición a la universidad la cual proyecta nuevos conocimientos a la persona, desarrollando habilidades específicas para poder ser puestas en práctica al momento de ingresar al mundo del trabajo.

Berger (2009) menciona que en el desarrollo psicosocial en la adultez temprana se busca forjar una identidad en donde se decide la vocación que se tiene y también la selección de una pareja.

Según Berger (2009) en esta etapa es de suma importancia la amistad, entre conservar los viejos amigos y conocer nuevos, sobre todo para las personas que todavía no poseen una pareja afectiva. Asimismo, las obligaciones familiares son mínimas, ya que en su mayoría no tienen hijos, por ende, tienen amigos. En la adultez temprana se forman las más íntimas amistades y éstas son de círculos en la universidad, trabajo y/o comunidad.

El autor mencionado anteriormente indica que las relaciones afectivas son importantes ya que en esta etapa se inicia buscando una pareja en la que más adelante pueda formalizarse un matrimonio. Según las tendencias de la época el contraer matrimonio, se ha ido posponiendo para una etapa adulta más madura, sin embargo, depende de la cultura en la que se desarrolle la persona. Asimismo, el vivir junto a una pareja afectiva sin el lazo del matrimonio (concubinato) se ha convertido en una práctica común entre los jóvenes adultos.

Hansen (2003) indica que el desarrollo profesional en esta etapa es importante, ya que se inicia con los estudios universitarios para después poderse desenvolver adecuadamente en el ámbito laboral. En el período de exploración la persona empieza a buscar trabajos en donde en su mayoría son temporales y en éstos forman hábitos, comportamientos y actitudes profesionales. En este período la persona empieza a descubrir las preferencias laborales.

Estos son algunos elementos fundamentales en el desarrollo de la etapa de la adultez los cuales inciden directamente en el desenvolvimiento de la persona, en cuánto a la calidad de vida.

1.3 Trabajo

Guillén y Guil (2000) indican que el trabajo es una actividad en donde se busca generar productividad, la cual se reproduce por parte de los individuos en donde ellos mismos aportan lo necesario para poder realizar el trabajo como los conocimientos,

habilidades, aptitudes y esfuerzo físico; con el propósito de obtener un beneficio psicosocial y/o material derivado dicha actividad.

“El trabajo es uno de los factores determinantes de condición socioeconómica y clase social. La condición socioeconómica es un indicador compuesto que incorpora tres variables interrelacionadas, pero que no se superponen del todo: condición económica, social y laboral medidas, respectivamente, según el ingreso, la instrucción y la ocupación” (Hansen, 2013, p. 300).

Según Hansen (2013) la ocupación establece directamente el ingreso económico, por esta razón impacta en aspectos como la clase socioeconómica, el estilo de vida y ubicación del lugar en donde uno vive. De igual forma el tiempo libre es influido por el lugar y la forma en que uno vive. El dedicarle un tiempo aceptable al trabajo, la ocupación también afecta los contactos sociales y la formación de amistades. Para la mayoría de personas, el trabajo es el factor determinante del estatus que se ocupa en la sociedad y es de suma importancia para el sentido del sí mismo, debido a que ayuda tanto a la autoestima como al autoconcepto. El rol ocupacional también delimita las expectativas que la sociedad tiene sobre uno, hablando específicamente de comportamiento, vestimenta, etc.

Para Hansen (2003) las personas eligen un trabajo debido a las opciones que se tienen en el mercado, también a las condiciones del mercado, por ejemplo, la disponibilidad de plazas en los campos de interés para poder desarrollarse adecuadamente. El área social influye directamente en la persona en la elección de una carrera profesional, ya que el rol del individuo es una característica primordial para su desempeño, de igual forma la clase

social será un factor importante para determinar el tipo de trabajo que se querrá desempeñar, ya que se escogerá el que se pueda adaptar a las necesidades financieras y sociales del trabajador.

El mismo autor refiere que el elegir una ocupación profesional es una de las tareas principales que se dan en la fase final de la adolescencia y en el inicio de la adultez, esta elección es fundamental, ya que impacta directamente en el futuro de la persona.

Al momento de elegir la ocupación profesional e iniciar con la etapa laboral existen varios factores que son necesarios para el desarrollo de la persona adentro de la institución la cual le proveerá el trabajo.

1.3.1 Motivación y Satisfacción Laboral

Delgado (citado por Guillén y Guil 2000) se refiere a la motivación como “el proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar unos esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras” (p.197).

Robbins (citado por Guillén y Guil 2000) indica que la motivación laboral “es la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización,

condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal” (p. 197).

La satisfacción laboral también es un factor fundamental para el desarrollo profesional. Bravo, Peiró y Rodríguez (citados por Guillén y Guil 2000) definen la satisfacción laboral como un grupo de actitudes que la persona desarrolla dirigidas a la situación laboral en la que se encuentre.

La motivación y satisfacción laboral son elementos necesarios que pueden ayudar a predecir la actitud con la que se enfrenta el estrés y los problemas laborales, y se tiene un impacto directo en éstos al momento de manifestarse síntomas de algún posible malestar laboral.

Los temas mencionados anteriormente son de suma importancia para conocer qué es el Síndrome de Burnout y el impacto que éste puede generar sobre una persona, relacionándolo directamente con la adultez temprana y el manejo de la carga laboral que ésta presente.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día es común que las personas de edad adulta temprana se encuentran bajo la necesidad de trabajar y pagar sus estudios o ganar un salario para cubrir sus necesidades secundarias. En ocasiones esto puede generar una sobrecarga en el funcionamiento y desenvolvimiento personal, llegando a afectar a los sujetos en el ámbito familiar, social y laboral.

Además, el ritmo de la vida actual es acelerado y las generaciones presentes atienden diversas actividades a la vez. Los jóvenes adultos han adoptado una forma de vida distinta a la de las generaciones pasadas. La demanda laboral ha aumentado, así como la necesidad de cubrir los gastos de los estudios de educación superior; ante esta demanda el estrés ha incrementado, por ende, se generan consecuencias en relación a la calidad de vida.

Bosqued (2008) indica que el desgaste que genera la demanda de vida actual ha llevado a dedicar estudios y teorías con relación al mismo, como lo es el llamado Síndrome de Burnout, que en el año XX haciendo referencia a Freudenberger quien fue la primera persona en definir este síndrome.

En Guatemala, la exigencia laboral y de estudios personales también aqueja a la población. Es común escuchar a los jóvenes que estudian y trabajan a la vez, sobre el sentirse agobiados debido a la presión de cumplir con ambas responsabilidades. Debido a esto, es necesario conocer el impacto que tiene para los jóvenes adultos el trabajar y estudiar, verificando así los factores que causan estrés cuando hay un alto nivel de

exigencia que experimentado en el diario vivir. Es por esto que se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son los niveles de Burnout en personas que trabajan medio tiempo en un Call Center y que estudian a la vez?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Establecer los niveles de Burnout en personas que trabajan medio tiempo en un Call Center y que estudian a la vez.

2.1.2 Objetivos Específicos

2.1.2.1 Identificar los niveles de cansancio mental en personas que trabajan medio tiempo y estudian a la vez.

2.1.2.2 Determinar la intensidad de las manifestaciones emocionales provocadas por el cansancio laboral en personas que trabajan medio tiempo y estudian a la vez.

2.1.2.3 Precisar los niveles de cansancio físico en personas que trabajan medio tiempo y estudian a la vez.

2.2 Variables

2.2.1 Burnout

2.3 Definición de variables

2.3.1 Definición conceptual

“El síndrome de Burnout o de estar quemado se entiende como el estadio final de una acumulación de estrés laboral crónico” Borobia (2007, p.750).

2.3.2 Definición Operacional

Para fines de esta investigación serán los resultados recabados a través del Cuestionario de Síndrome de Burnout de Arias (2007), sobre el agotamiento laboral en personas que trabajan medio tiempo y estudian a la vez, así como identificar los niveles de cansancio emocional y físico y la intensidad de las manifestaciones emocionales.

2.4 Alcances y Límites

El alcance de la presente investigación es obtener y determinar el nivel del Síndrome de Burnout en jóvenes adultos los cuales trabajan y estudian a la vez. Este estudio puede servir de antecedente para futuras investigaciones de grupos que manejen las

mismas características. Los límites de la misma es que únicamente se conocerán los niveles del Síndrome de Burnout de personas que trabajan en una jornada laboral de medio tiempo, además los resultados no pueden generalizarse a una población pues abarca solamente a un segmento de personas que laboran en un Call Center determinado.

2.5 Aporte

Con este trabajo de investigación se buscó contribuir a las áreas de la Psicología Clínica y la Organizacional, con relación al impacto que el estrés genera al trabajar y estudiar al mismo tiempo, para las personas en edad adulta temprana, los cuales poseen un horario de medio turno para laborar y el tiempo restante lo emplean para realizar estudios de nivel superior. Asimismo, ofrece indicadores específicos sobre el cansancio emocional, físico y la intensidad de las manifestaciones emocionales relacionadas con este síndrome.

Otorga información a la Universidad Rafael Landívar, referente a los resultados obtenidos, para que se conozca el nivel de Síndrome de Burnout de los sujetos de la muestra, y pueda servir como punto de partida para futuras investigaciones relacionadas con este tema. De igual manera, los resultados pueden utilizarse con el propósito de desarrollar actividades alternas que puedan ayudar al manejo satisfactorio del estrés que pueda causar el trabajar y estudiar paralelamente.

Ofrece información a la institución financiera, acerca del Síndrome de Burnout, y acerca del impacto que éste puede generar en el desempeño laboral de los sujetos. Brinda recomendaciones generales para desarrollar un manejo adecuado de los niveles de estrés en

el área laboral y prever que se presente el Síndrome de Burnout. Se otorga la propuesta de un taller para el área de Recursos Humanos del Call Center, como medida preventiva en la adquisición del Síndrome de Burnout en los colaboradores.

Para Guatemala es un aporte importante en el área laboral, ya que como se mencionó anteriormente, el nivel de exigencia actual es fuerte, sobre todo cuando se tienen ambas responsabilidades, es decir, trabajar y laborar a la vez, por lo que este estudio puede ser un punto partida para abordar el tema de manera más completa.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

Esta investigación se realizó con una muestra de 40 trabajadores del área de Call Center de una institución financiera del país, ubicados en Mixco, de ambos sexos, con edades entre 20 a 25 años, los cuales trabajan una jornada laboral de medio tiempo y estudian en alguna institución de educación superior de la ciudad de Guatemala; con un tiempo de laborar de 1 a 3 años. Para la contratación del personal, en dicho lugar, se solicita que se encuentren los trabajadores entre los 19 y los 25 años de edad y que el estado civil de los mismos sea soltero.

El método de muestreo que se utilizó en esta investigación fue no probabilística o muestra dirigida de sujetos, “la cual se refiere a un subgrupo de la población, en donde la elección de los sujetos, depende de las características que se requieran para la investigación, son muestras seleccionadas bajo criterios necesarios para hacer la investigación exitosa” (Hernández y otros, 2007, p. 241). Por lo que la muestra fue elegida con los criterios anteriormente mencionado.

3.2 Instrumento

El instrumento utilizado para medir el cansancio o desgaste emocional que presentan los trabajadores de un Call Center que trabajan y estudian a la vez, es el Cuestionario de Burnout de Arias (2007), autoaplicado; creado y validado en Guatemala.

Está compuesto por 20 ítems en forma de afirmaciones acerca de las actitudes y emociones que presenta el evaluado durante su jornada laboral, que deben de ser puntuados en una escala de 1 a 6, los cuales tiene un alto grado de fiabilidad.

Asimismo, la última pregunta busca encontrar una correlación en el nivel de Burnout y agotamiento actual que presenta el sujeto, por lo que ésta no se toma en cuenta para la sumatoria del resultado.

La escala demuestra si se manifiesta o no el Síndrome de Burnout en los trabajadores. El cuestionario está diseñado con una escala Likert, la cual busca medir el grado de conformidad o inconformidad del encuestado e identificar los niveles de cansancio físico, mental y emocional que presentan los sujetos de la muestra.

Siendo la siguiente escala, la de la valoración numérica en referencia al nivel de intensidad:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Normalmente

5 = Casi siempre

6 = Siempre

El resultado de la intensidad del Síndrome de Burnout se mide por la puntuación obtenida por cada individuo de la siguiente manera:

71-114 Alto

61-70 Promedio alto

41-60 Promedio

31-40 Promedio bajo

0- 30 Bajo

Para identificar el cansancio mental, físico y la manifestación emocional, se contabilizaron los resultados por medio de la media estadística, dividiéndolo de esta manera:

Ítems para la identificación del cansancio mental:

- 6. El exceso de trabajo me agobia
- 7. Pienso que mi trabajo demanda mucho desgaste mental
- 10. Desearía tener un trabajo que me agotara menos

- 11. Considero que el tiempo me es insuficiente en el trabajo
- 14. La monotonía de mi trabajo me abruma
- 20. Me cuesta conciliar el sueño por pensar en mi trabajo

Ítems para la identificación de la manifestación emocional:

- 9. Manejo altos niveles de ansiedad por mi trabajo
- 13. Mi ambiente laboral es relajado
- 17. Manejo con tranquilidad mis ocupaciones laborales
- 18. La convivencia con mis compañeros en el trabajo es agradable
- 21. Me siento tenso con las personas que trabajo
- 23. La relación con mi jefe me desgasta

Ítems para la identificación del cansancio físico:

- 5. Desearía tener actividades laborales menos cansadas
- 8. Me siento fatigado por la postura física del trabajo
- 12. Me siento debilitado cuando inicio mis labores
- 15. Mantengo energía aún después de mi jornada laboral
- 16. Considero que soy quien más trabaja en mi oficina
- 19. Pienso cada día que estoy más exhausto en mi trabajo
- 22. Cuando termino de trabajar estoy tan rendido, que no puedo hacer ninguna otra cosa

- 24. Mis problemas de salud son causados por mi trabajo

Finalmente, el ítem número 25 establece un resultado determinante sobre los niveles de Burnout y de agotamiento en el trabajo, siendo esta:

- 25. Me siento muy quemado y agotado por mi trabajo

3.3 Procedimiento

La investigación se realizó siguiendo los procedimientos a continuación:

- Se estableció el tema a investigar y se solicitó su aprobación en la Facultad de Humanidades.
- Se realizó el trabajo de investigación.
- Se escogió el instrumento de Cuestionario de Burnout de Arias (2007).
- Se solicitó autorización a la Gerencia del Call Center de la Institución Financiera para la aplicación del cuestionario de Síndrome de Burnout, así como la fecha para realizar la aplicación del instrumento y los horarios.
- Se aplicó del cuestionario a los sujetos en el Call Center, en la fecha y horario establecido previamente y se calificó los mismos.
- Se realizó la interpretación de resultados generados por medio del cuestionario.
- Se realizó el informe sobre los resultados obtenidos, incluyendo las conclusiones y las recomendaciones pertinentes al mismo.

- Se redactó el informe final y se elaboró el taller de “Prevención del Síndrome de Burnout”.

3.4 Tipo de Investigación, Diseño y Metodología Estadística

La presente investigación es una investigación descriptiva de estudio de casos. Achaerandio (1992) indica que la investigación descriptiva es un estudio causal comparativo, ya que no se experimenta para obtener un resultado, no se manipulan variables, busca describir los sucesos como son en la actualidad y se interpretan. Analiza la conducta humana sin manipular el ambiente, la examina sistemáticamente. La investigación descriptiva tiene como propósito el conocer sobre un tema o buscar una solución.

Según Achaerandio (1992) “la investigación descriptiva de estudio de casos busca estadísticas de un tema en específico de una institución o muestra seleccionada” (p. 23). El método estadístico utilizado para los resultados del instrumento fue el de Medidas de Tendencia Central, siendo la Media, Mediana y la Moda.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la investigación realizada a los colaboradores que trabajan medio tiempo en un Call Center y que estudian a la vez. Se presenta la descripción de la composición de la muestra, así como los resultados del cuestionario realizado, detallado por pregunta. La información se proyecta a través de frecuencias y porcentajes, expuesta por medio de tablas y gráficas.

Tabla 4.1 Edad de los participantes

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 años	9	22.5%
21 años	11	27.5%
22 años	5	12.5%
23 años	5	12.5%
24 años	4	10.0%
25 años	6	15.0%
Total	40	100%

Media	22.5
Desviación Estándar	1.871

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

La tabla muestra la edad media de los participantes la cual se encuentra en los 22.5 años de edad con una variación esperada de 1.87 con respecto a la media.

Gráfica 4.1 Edad de los participantes



*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

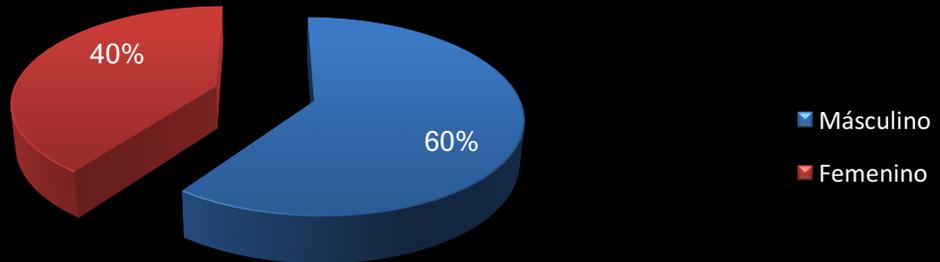
En la gráfica se puede observar que el 50% de la muestra es conformada por los colaboradores que se encuentran entre el rango de 20 a 21 años de edad. El 50% restante está compuesto por el rango de edades entre 22 a 25 años.

Tabla 4.2 Sexo de los participantes

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	24	60%
Femenino	16	40%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

Gráfica 4.2 Sexo de los participantes



*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

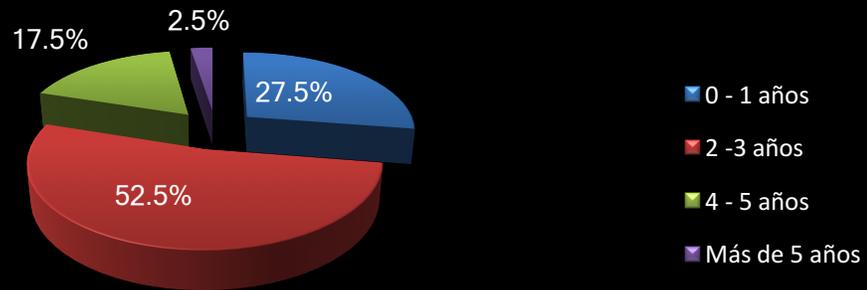
El 60% de colaboradores en la muestra pertenece al sexo masculino, por lo que la mayoría de sujetos en la muestra están en este porcentaje. Mientras que la minoría de colaboradores pertenece al sexo femenino.

Tabla 4.3 Tiempo de laborar en el Call Center

Tiempo de laborar	Frecuencia	Porcentaje
0 - 1 años	11	27.5%
2 -3 años	21	52.5%
4 - 5 años	7	17.5%
Más de 5 años	1	2.5%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

Gráfica 4.3 Tiempo de laborar en el Call Center



*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

Se puede observar en la gráfica que el 52.5% de los colaboradores de la muestra se encuentran en el rango de 2 a 3 años de laborar en la institución, mientras que el porcentaje menor se encuentra en colaboradores que llevan 5 años o más trabajando en dicha empresa.

Tabla 4.4 Áreas laborales

Área en la que labora	Frecuencia	Porcentaje
Gerencial	0	0%
Administrativa	0	0%
Operativa	40	100%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

Gráfica 4.4 Áreas laborales



*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

El 100% de colaboradores de la muestra pertenece al área operativa.

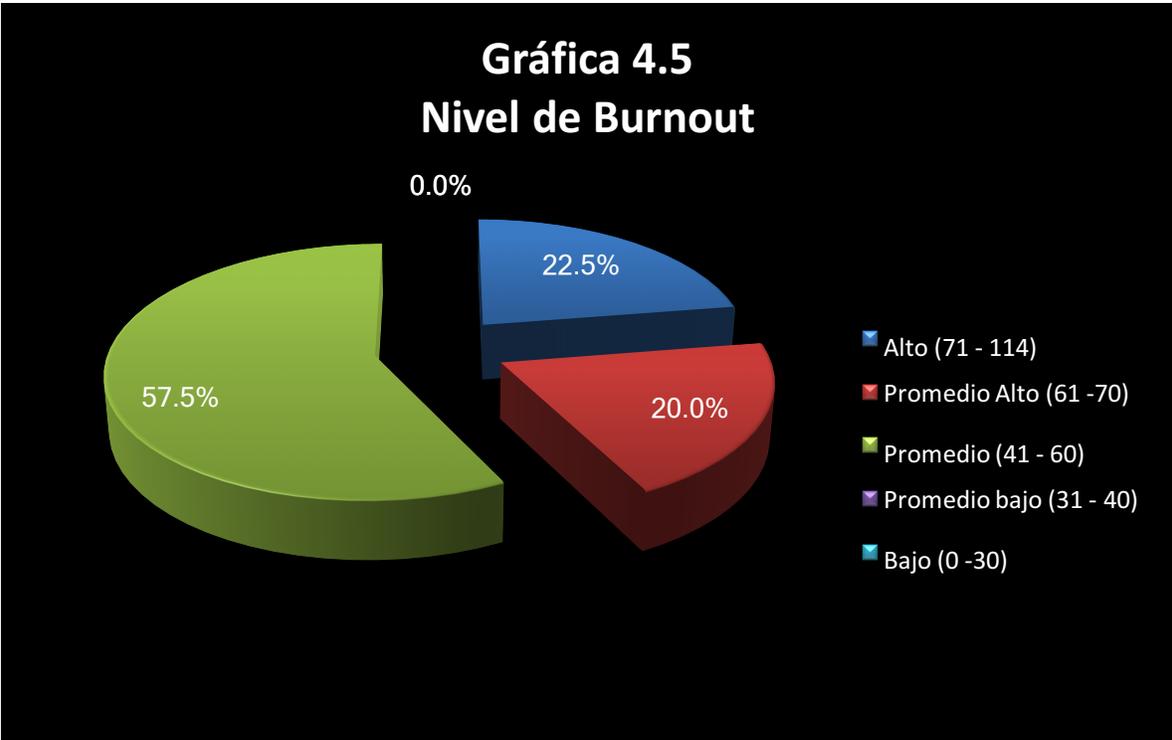
a. Resultados del Cuestionario Burnout de Arias (2,007)

Nivel de Síndrome de Burnout en personas que trabajan y estudian a la vez en un Call Center.

Tabla 4.5 Nivel de Burnout

Nivel de Burnout	Frecuencia absoluta	Frecuencia Porcentual
Alto (71 - 114)	9	22.5%
Promedio Alto (61 -70)	8	20.0%
Promedio (41 - 60)	23	57.5%
Promedio bajo (31 - 40)	0	0.0%
Bajo (0 -30)	0	0.0%
TOTAL	40	100.0%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

La gráfica demuestra los niveles de Síndrome de Burnout en los colaboradores que trabajan medio tiempo y estudian a la vez. Se puede observar que la mayoría de los colaboradores se encuentran en un nivel promedio, siendo este el 57.5% de la muestra. Asimismo, se presenta en el 22.5% de los colaboradores un Nivel de Síndrome de Burnout alto, continuando con un nivel de promedio alto en el 20% de los sujetos de la muestra, siendo estos los únicos niveles percibidos en los colaboradores.

b. Intensidad de las manifestaciones provocadas por el Síndrome de Burnout

Tabla 4.6 Intensidad de las manifestaciones

Intensidad de las manifestaciones		
Variable	Promedio absoluto	Promedio porcentual
Cansancio mental	17.5	48.61%
Cansancio emocional	20.95	58.19%
Cansancio Físico	21.95	45.73%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

La intensidad de las manifestaciones de cansancio mental en los sujetos se generó en un 48.61% de malestar, lo cual representa un nivel medio de intensidad sobre una escala del 100% siendo ésta una intensidad alta de manifestación.

Por su parte el cansancio emocional es la variable que demuestra mayor intensidad en su manifestación, de las tres variables presentadas para los sujetos de la muestra, con un 58.19% de intensidad, estando por encima del promedio. Lo cual indica que el área emocional es el área que representa un mayor impacto en el sujeto.

Por otro lado, el cansancio físico es la variable que menor impacto tiene en los colaboradores que trabajan y estudian a la vez, teniendo una intensidad en la manifestación en los sujetos de un 45.73%.

Se percibe que en general las tres variables que mide el Cuestionario de Burnout de Arias (2007) tienen un impacto en los sujetos, ya que se manifiestan diferentes niveles de intensidad en cada una de ellas.

- c. Relación del nivel de Síndrome de Burnout con los niveles de cansancio mental, emocional y físico.

Tabla 4.7 Relación del nivel de Síndrome de Burnout con los niveles de cansancio mental, emocional y físico

Nivel de Burnout	Frecuencia absoluta	Frecuencia Porcentual	Nivel de cansancio mental		Nivel de cansancio emocional		Nivel de cansancio físico	
			Promedio absoluto	Promedio porcentual	Promedio absoluto	Promedio porcentual	Promedio absoluto	Promedio porcentual
Alto (71 - 114)	9	22.50%	25.33	70.37%	24.56	68.21%	29.89	62.27%
Promedio Alto (61 -70)	8	20.00%	20.00	55.56%	21.13	58.68%	23.38	48.70%
Promedio (41 - 60)	23	57.50%	13.57	37.68%	19.48	54.11%	18.35	38.22%
Promedio bajo (31 - 40)	0	0.00%	-	-	-	-	-	-
Bajo (0 -30)	0	0.00%	-	-	-	-	-	-

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

En la tabla se presenta la relación que tiene el nivel de Síndrome de Burnout con los niveles de cansancio mental, emocional y físico. Debido a los resultados obtenidos en la

muestra de los niveles de Síndrome de Burnout, la relación de las variables se llevó a cabo con el nivel alto, promedio alto y promedio.

La variable de cansancio mental tiene un mayor impacto en los sujetos que presentan un nivel alto de padecimiento de Burnout, por lo que se observa que esta variable tiene relación en la sintomatología que manifiestan los colaboradores que padecen este Síndrome. Mientras que los colaboradores que poseen un nivel promedio alto de Burnout, en relación al cansancio mental, manifiestan una menor intensidad que los sujetos con niveles altos, pero al mismo tiempo presentan una mayor intensidad que los colaboradores con un nivel promedio de Burnout.

Por su parte la variable de cansancio emocional presenta el mismo hallazgo que la relación que tiene el cansancio mental con los niveles de Burnout. Pero en este caso se destaca que la diferencia de la manifestación del cansancio emocional entre los niveles del Burnout promedio alto y alto, es mínima ya que existe una variación de 4.57% entre una y otra. Por lo que la diferencia en intensidad no es tan significativa.

Por otro lado la variable de cansancio físico también presenta la misma tendencia observada en las variables anteriores, en donde la intensidad de la manifestación del cansancio físico es mayor en los sujetos que tienen un nivel alto de Burnout y se manifiesta en menor intensidad en los colaboradores con un nivel promedio de Burnout.

Por lo que se demuestra que el nivel del Síndrome de Burnout tiene relación con la intensidad de la manifestación del cansancio mental, emocional y físico en los sujetos de la muestra.

d. Relación del Nivel del Síndrome de Burnout con la pregunta No. 25

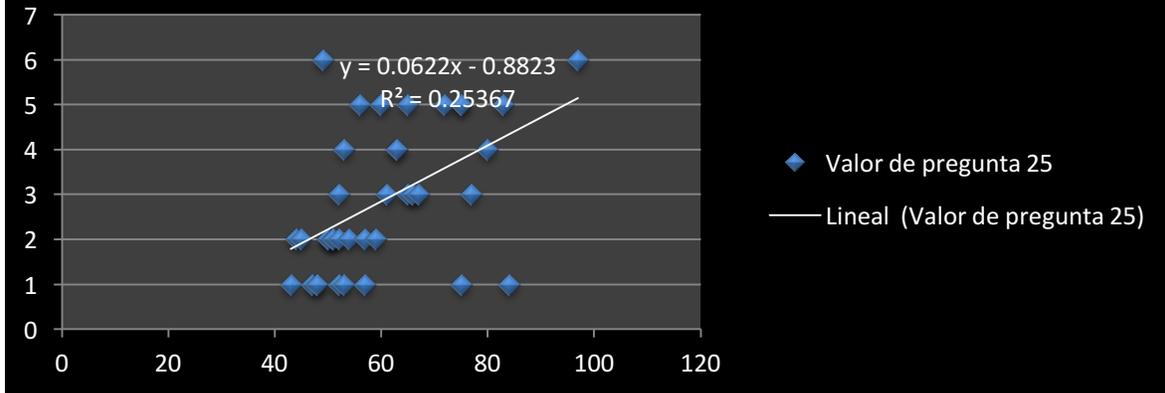
Tabla 4.8 Relación del Nivel del Síndrome de Burnout con el ítem No. 25

Nivel de Burnout	Ítem 25. Me siento muy quemado y agotado por mi trabajo			
	Frecuencia absoluta	Frecuencia Porcentual	Promedio absoluto	Promedio porcentual
Alto (71 - 114)	9	22.50%	3.89	64.81%
Promedio Alto (61 -70)	8	20.00%	3.50	58.33%
Promedio (41 - 60)	23	57.50%	2.26	37.68%
Promedio bajo (31 - 40)	0	0.00%	-	-
Bajo (0 -30)	0	0.00%	-	-

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

Los sujetos de la muestra que obtuvieron un puntaje alto en el nivel de Burnout, poseen un promedio mayor en la percepción de sentirse quemados y agotados por el trabajo, siguiendo con los colaboradores que obtuvieron un promedio alto y por último los sujetos que tienen un nivel promedio.

Gráfica 4.8
Relación del nivel de Burnout vrs. el valor de la pregunta 25



Coefficiente de correlación	0.50368641
------------------------------------	------------

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

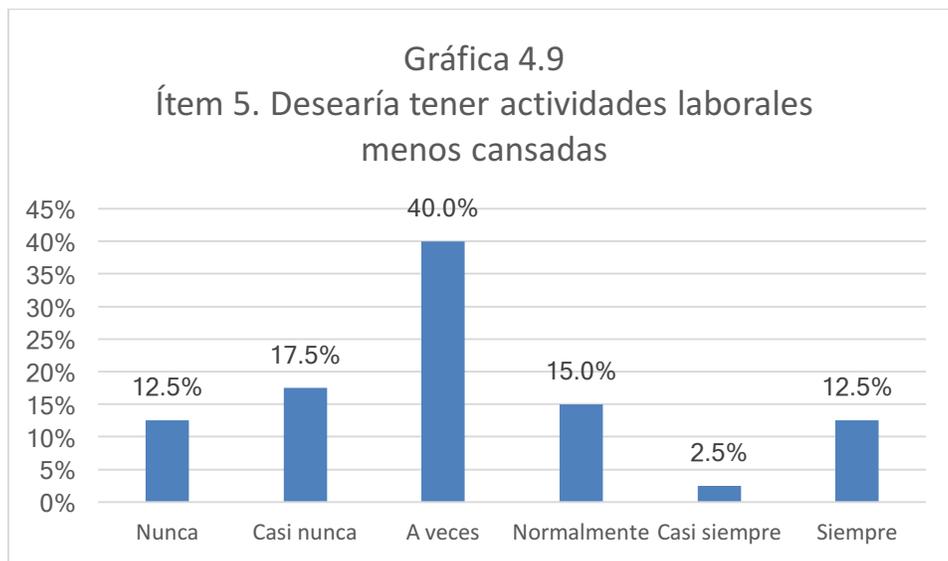
Con base al valor del coeficiente de correlación entre el nivel de síndrome de Burnout y valor de la pregunta 25, existe una correlación media positiva entre ambas variables, es decir existe una relación directa de un grado medio (relación no muy fuerte ni muy débil) entre el nivel del síndrome de Burnout y el valor de quemado o agotamiento laboral.

- e. Ítems del Cuestionario Burnout de Arias (2,007)

Tabla 4.9 Ítem 5. Desearía tener actividades laborales menos cansadas

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	5	12.5%
Casi nunca	7	17.5%
A veces	16	40.0%
Normalmente	6	15.0%
Casi siempre	1	2.5%
Siempre	5	12.5%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

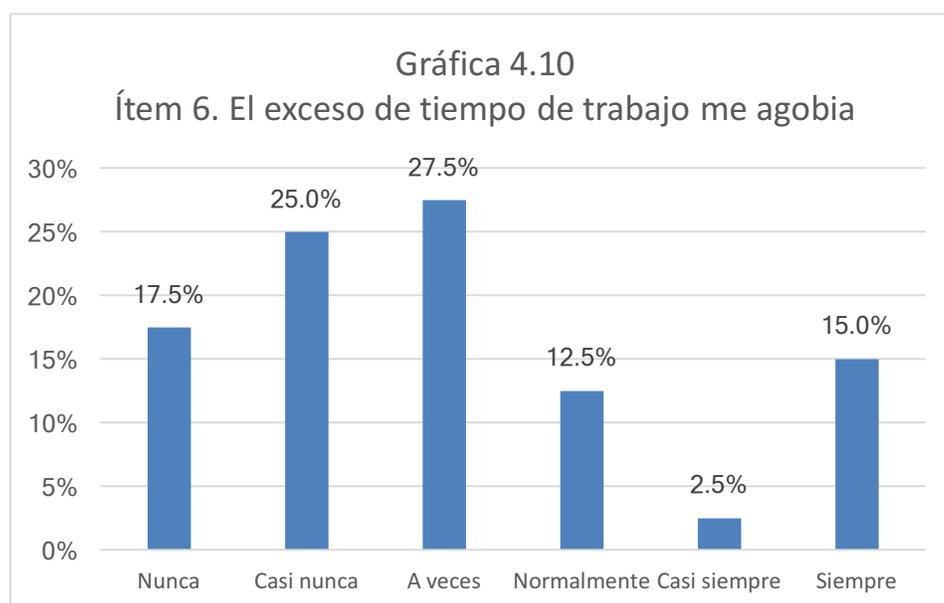
La mayoría de colaboradores a veces desearían tener actividades laborales menos cansadas, siendo el 40% de la muestra, como se puede observar en la gráfica. Mientras que

el 60% de los colaboradores presentan respuestas polarizadas entre siempre, nunca y casi nunca.

Tabla 4.10 Ítem 6. El exceso de tiempo de trabajo me agobia

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	7	17.5%
Casi nunca	10	25.0%
A veces	11	27.5%
Normalmente	5	12.5%
Casi siempre	1	2.5%
Siempre	6	15.0%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



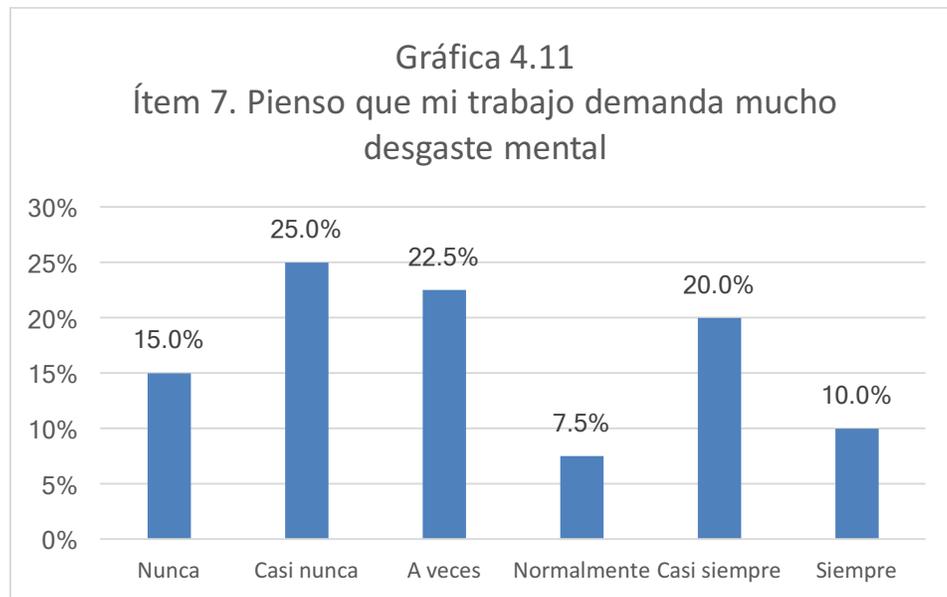
*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

Se percibe que el 70% de colaboradores a veces, casi nunca y nunca experimentan agobio por el exceso de tiempo de trabajo. Por lo que esto significa que el promedio menor se encuentra en las personas que normalmente, casi siempre y siempre se encuentran agobiadas por el exceso de tiempo de trabajo.

Tabla 4.11 Ítem 7. Pienso que mi trabajo demanda mucho desgaste mental

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	6	15.0%
Casi nunca	10	25.0%
A veces	9	22.5%
Normalmente	3	7.5%
Casi siempre	8	20.0%
Siempre	4	10.0%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



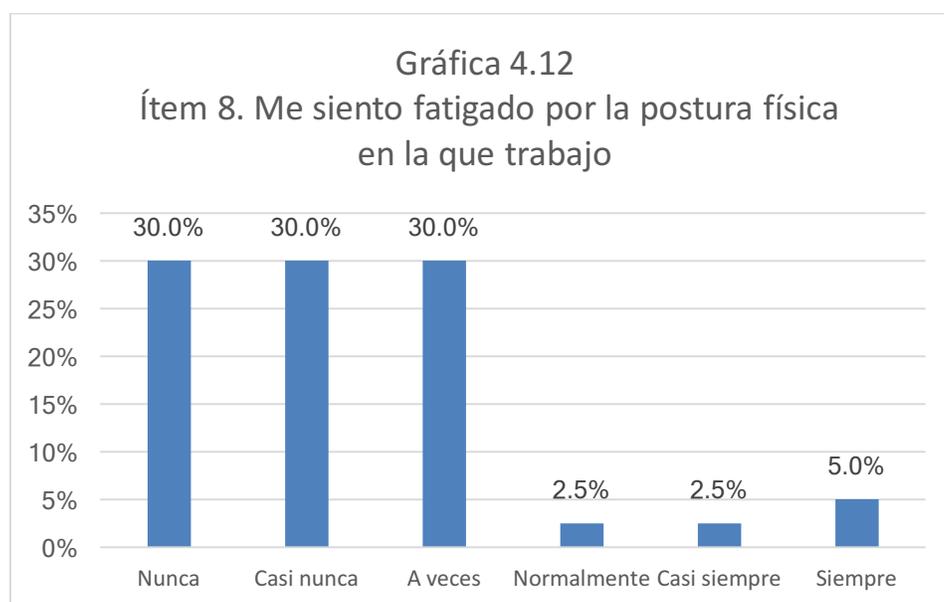
*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

El mayor porcentaje de la muestra se encuentra en los sujetos que nunca, casi nunca y a veces piensan que su trabajo demanda mucho desgaste mental, por lo que se percibe que los sujetos consideran que su trabajo no es tan demandante. Sin embargo, se observa que el 30% de los colaboradores considera que su trabajo casi siempre o siempre les demanda mucho desgaste mental, lo cual es un porcentaje considerable.

Tabla 4.12 Ítem 8. Me siento fatigado por la postura física en la que trabajo

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	12	30.0%
Casi nunca	12	30.0%
A veces	12	30.0%
Normalmente	1	2.5%
Casi siempre	1	2.5%
Siempre	2	5.0%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



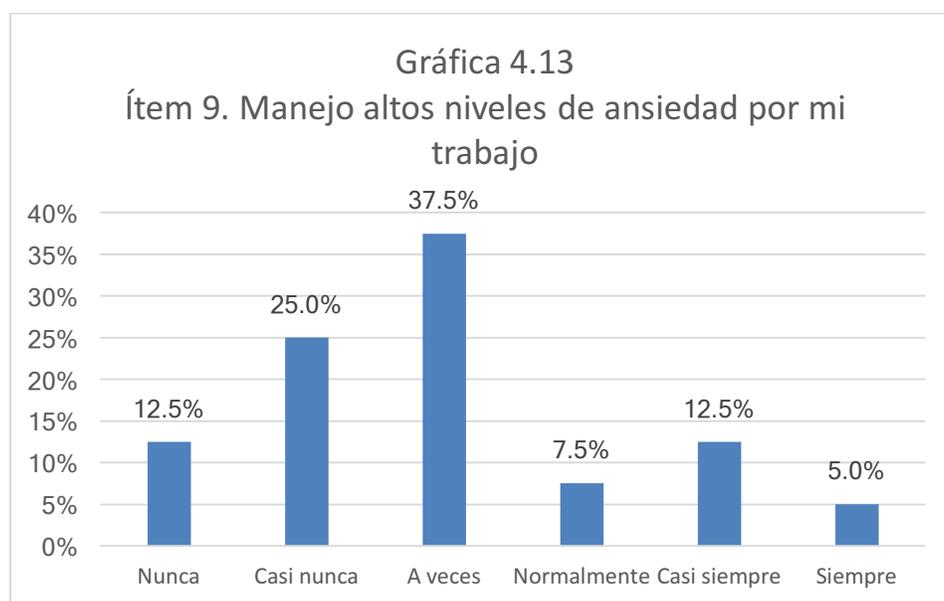
*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

La gráfica demuestra que el 90% de colaboradores no son afectados directamente por la postura física que presentan en el trabajo.

Tabla 4.13 Ítem 9. Manejo altos niveles de ansiedad por mi trabajo

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	5	12.5%
Casi nunca	10	25.0%
A veces	15	37.5%
Normalmente	3	7.5%
Casi siempre	5	12.5%
Siempre	2	5.0%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

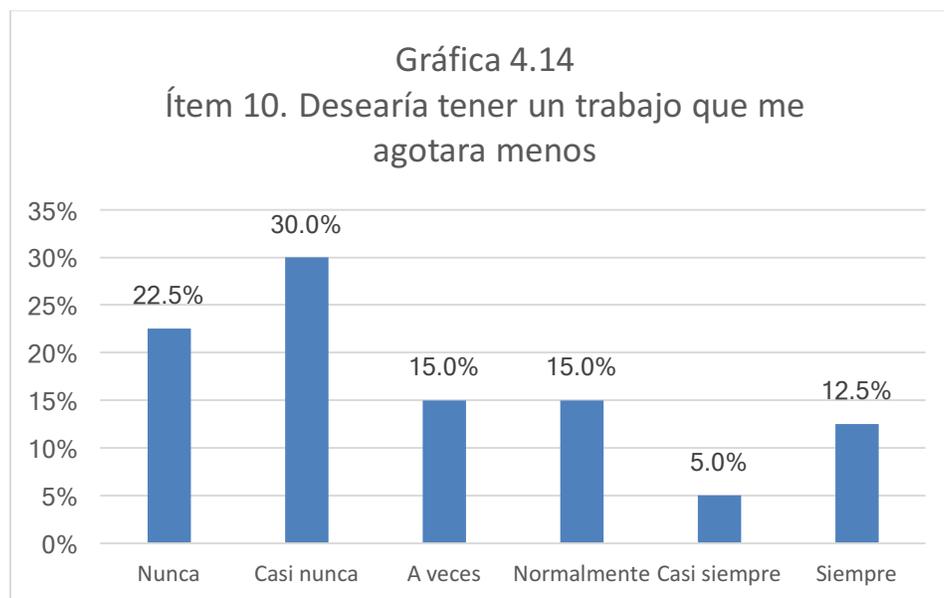
En esta gráfica se percibe que el 37.5% de los colaboradores a veces manejan altos niveles de ansiedad por el trabajo que realizan, lo cual representa el mayor porcentaje de la muestra, en este caso se observa el impacto que tiene el trabajo que realizan los sujetos en

la ansiedad de estos. En general, la mayoría de sujetos evaluados, refieren presentar altos niveles de ansiedad relacionados con el trabajo que llevan a cabo.

Tabla 4.14 Ítem 10. Desearía tener un trabajo que me agotara menos

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	9	22.5%
Casi nunca	12	30.0%
A veces	6	15.0%
Normalmente	6	15.0%
Casi siempre	2	5.0%
Siempre	5	12.5%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



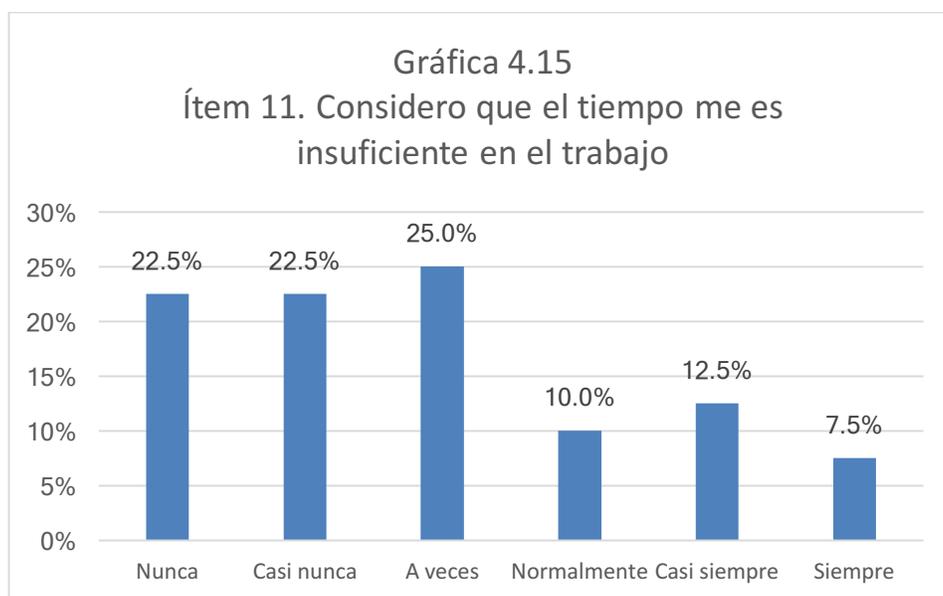
*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

Se percibe que el 32.5% de los sujetos de la muestra desearían tener un trabajo que los agotara menos, sin embargo, el mayor porcentaje lo tienen los sujetos que no poseen la sensación de realizar un trabajo agotador.

Tabla 4.15 Ítem 11. Considero que el tiempo me es insuficiente en el trabajo

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	9	22.5%
Casi nunca	9	22.5%
A veces	10	25.0%
Normalmente	4	10.0%
Casi siempre	5	12.5%
Siempre	3	7.5%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



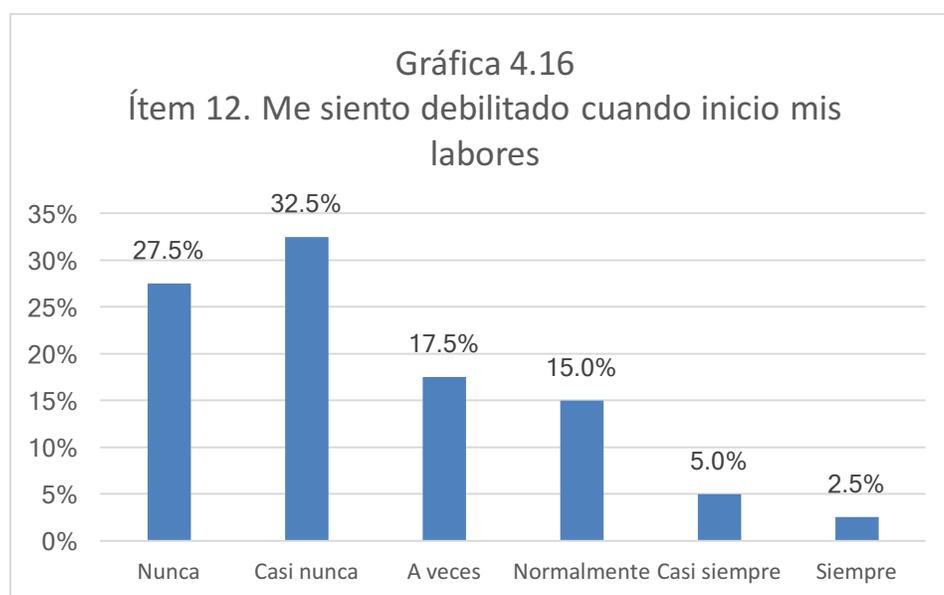
*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

En la gráfica se observa que la mayoría de colaboradores consideran que a veces no les es suficiente el tiempo en el trabajo para realizar todas las atribuciones que tienen asignadas. Para el 45% de los sujetos el tiempo asignado les basta para poder realizar su trabajo.

Tabla 4.16 Ítem 12. Me siento debilitado cuando inicio mis labores

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	11	27.5%
Casi nunca	13	32.5%
A veces	7	17.5%
Normalmente	6	15.0%
Casi siempre	2	5.0%
Siempre	1	2.5%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



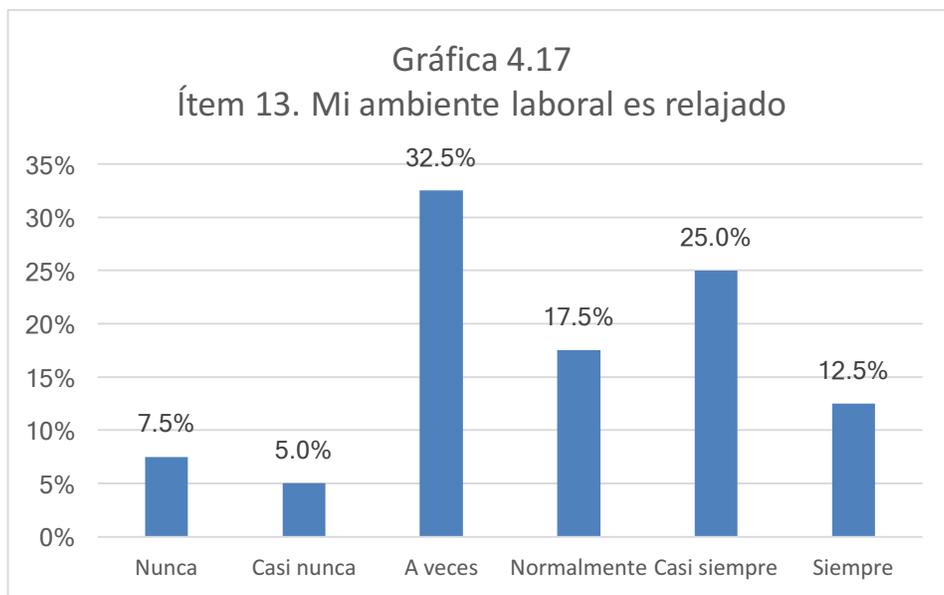
*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

En el 22.5% de los colaboradores se manifiesta una baja energía al inicio de la jornada laboral, mientras que el 77.5% de la muestra en algunas ocasiones o nunca ha experimentado debilidad al momento de iniciar sus labores.

Tabla 4.17 Ítem 13. Mi ambiente laboral es relajado

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	3	7.5%
Casi nunca	2	5.0%
A veces	13	32.5%
Normalmente	7	17.5%
Casi siempre	10	25.0%
Siempre	5	12.5%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



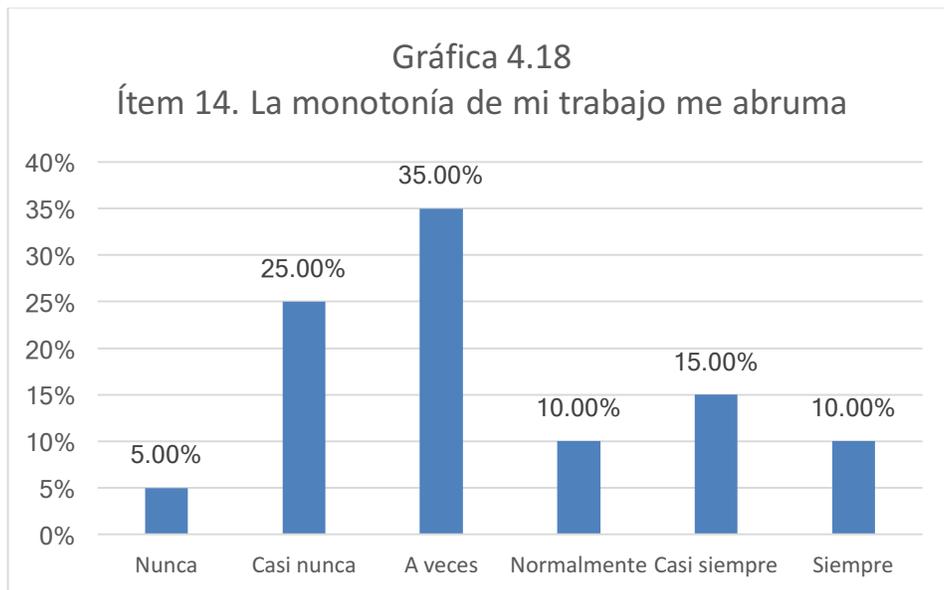
*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

La mayoría de sujetos evaluados (55%) refieren que el ambiente laboral es relajado, mientras que la minoría considera que no lo es.

Tabla 4.18 Ítem 14. La monotonía de mi trabajo me abruma

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	2	5%
Casi nunca	10	25%
A veces	14	35%
Normalmente	4	10%
Casi siempre	6	15%
Siempre	4	10%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



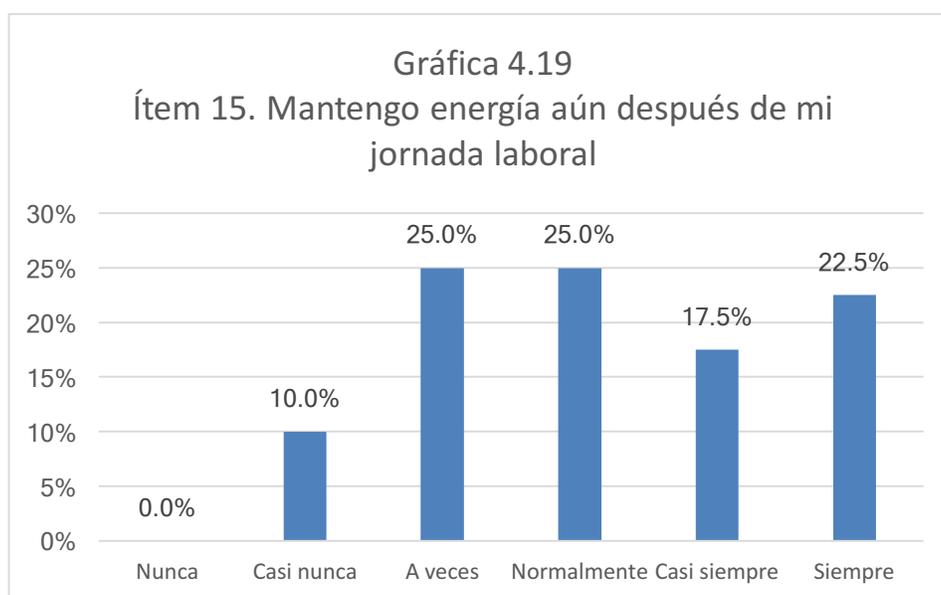
*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

El 25% de los colaboradores percibe el trabajo que realizan como monótono, lo que causa que se sientan abrumados. El 35% de los colaboradores a veces experimentan esta sensación por la misma monotonía.

Tabla 4.19 Ítem 15. Mantengo energía aún después de mi jornada laboral

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	4	10.0%
A veces	10	25.0%
Normalmente	10	25.0%
Casi siempre	7	17.5%
Siempre	9	22.5%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



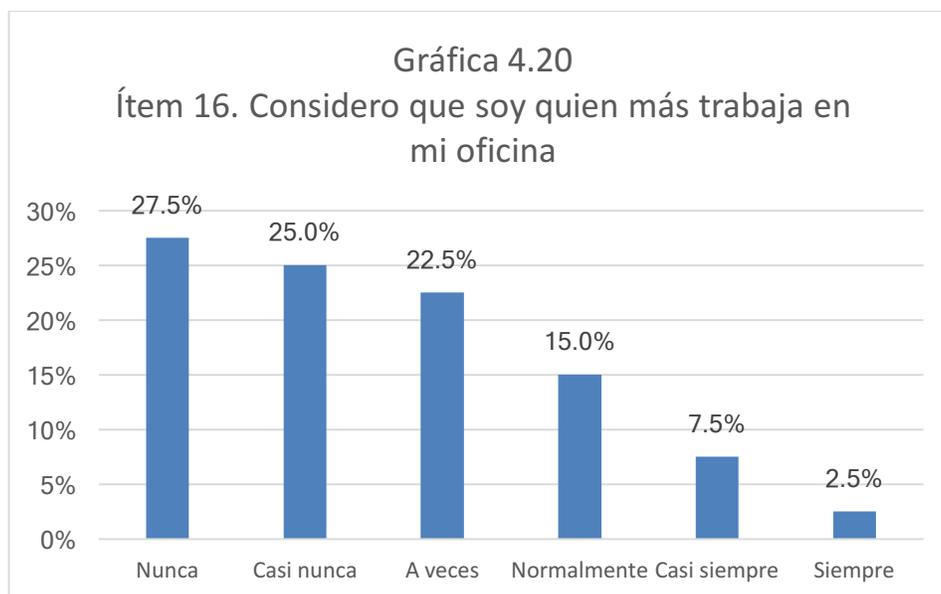
*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

La gráfica demuestra que en general los sujetos de la muestra mantienen energía después de la jornada laboral. Únicamente el 10% de los sujetos casi nunca se sienten enérgicos al finalizar sus labores.

Tabla 4.20 Ítem 16. Considero que soy quien más trabaja en mi oficina

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	11	27.5%
Casi nunca	10	25.0%
A veces	9	22.5%
Normalmente	6	15.0%
Casi siempre	3	7.5%
Siempre	1	2.5%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



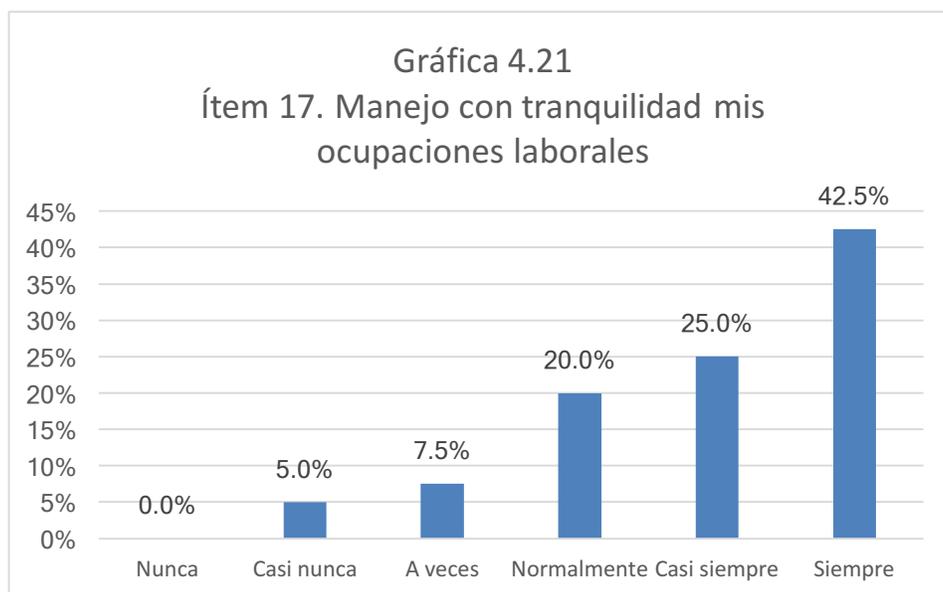
*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

Los colaboradores, en su mayoría, perciben que en general existe una carga laboral equitativa en el área laboral. El 26% de los sujetos no poseen la misma percepción, ya que presentan la sensación de ser los que más trabajan.

Tabla 4.21 Ítem 17. Manejo con tranquilidad mis ocupaciones laborales

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	2	5.0%
A veces	3	7.5%
Normalmente	8	20.0%
Casi siempre	10	25.0%
Siempre	17	42.5%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



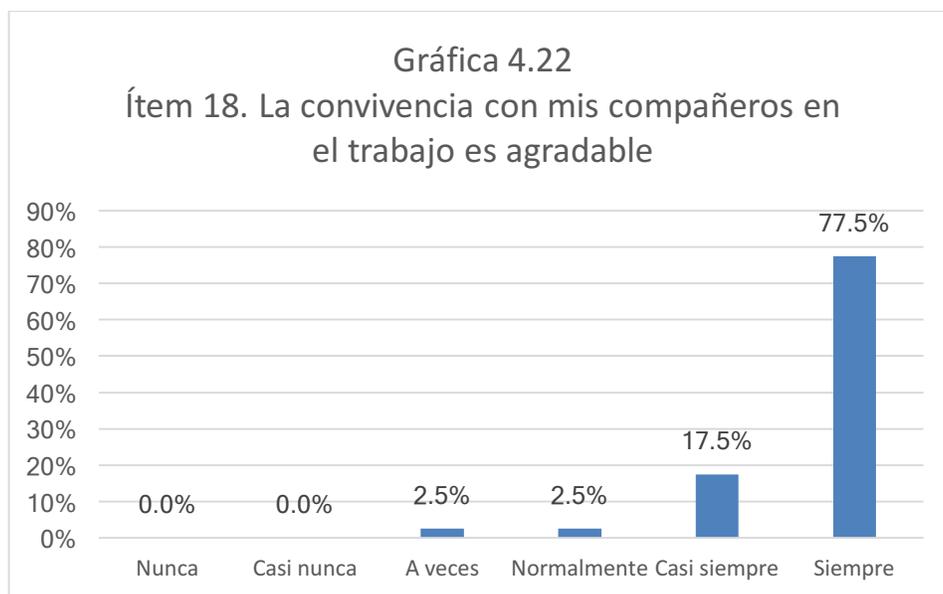
*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

En la gráfica se percibe que el 87.5% de los sujetos en la muestra tienden a manejar con tranquilidad sus ocupaciones laborales, lo cual representa la mayoría de colaboradores.

Tabla 4.22 Ítem 18. La convivencia con mis compañeros en el trabajo es agradable

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	1	2.5%
Normalmente	1	2.5%
Casi siempre	7	17.5%
Siempre	31	77.5%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



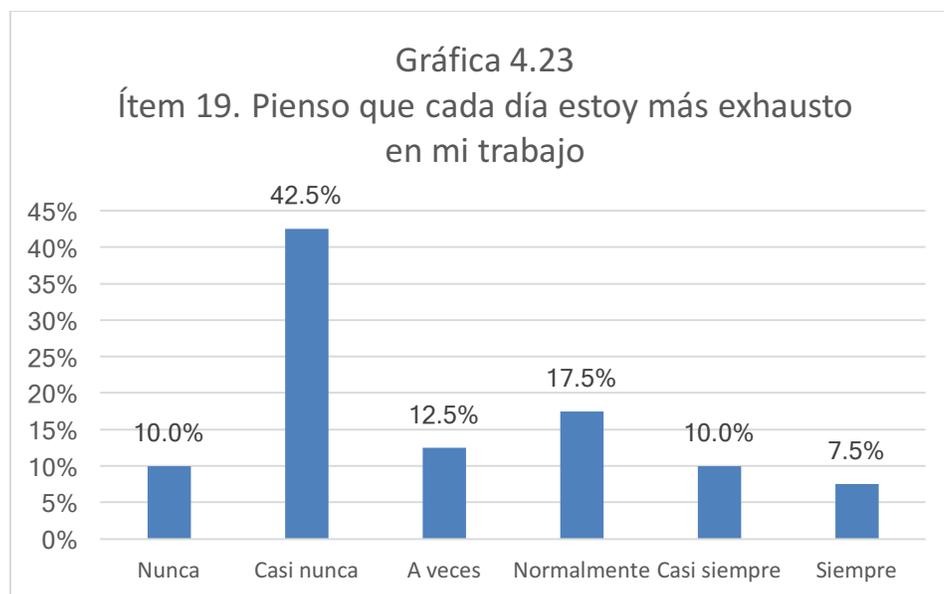
*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

Se percibe que la mayoría de sujetos en la muestra, con un porcentaje del 77.5% consideran que la convivencia con sus compañeros de trabajo siempre es agradable, por lo que este es un factor predominante en la muestra, así como positivo para los empleados.

Tabla 4.23 Ítem 19. Pienso que cada día estoy más exhausto en mi trabajo

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	4	10.0%
Casi nunca	17	42.5%
A veces	5	12.5%
Normalmente	7	17.5%
Casi siempre	4	10.0%
Siempre	3	7.5%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



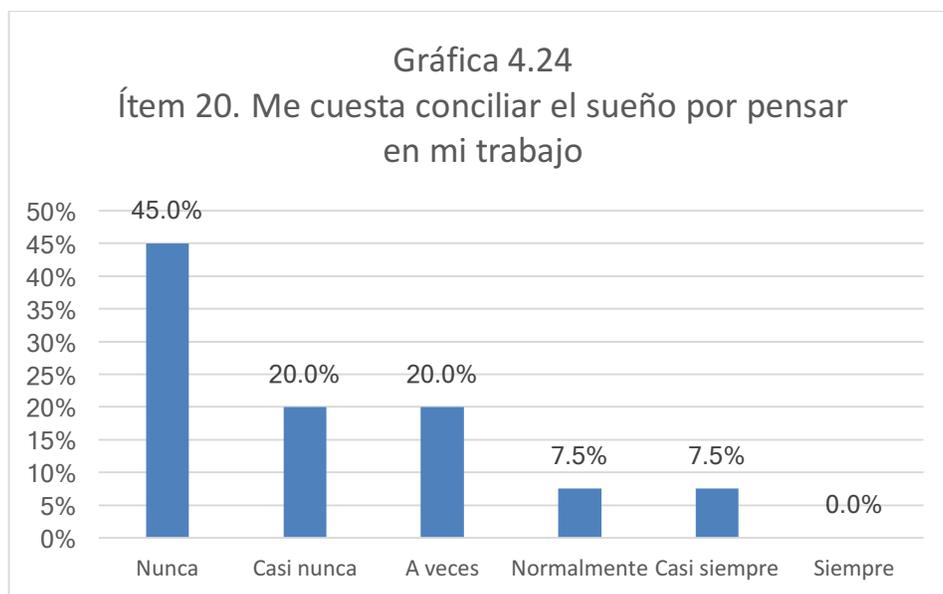
*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

La minoría de sujetos consideran que cada día se sienten más exhaustos en su trabajo, siendo este el 35% de colaboradores, lo cual es un porcentaje considerable de la muestra.

Tabla 4.24 Ítem 20. Me cuesta conciliar el sueño por pensar en mi trabajo

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	18	45.0%
Casi nunca	8	20.0%
A veces	8	20.0%
Normalmente	3	7.5%
Casi siempre	3	7.5%
Siempre	0	0.0%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



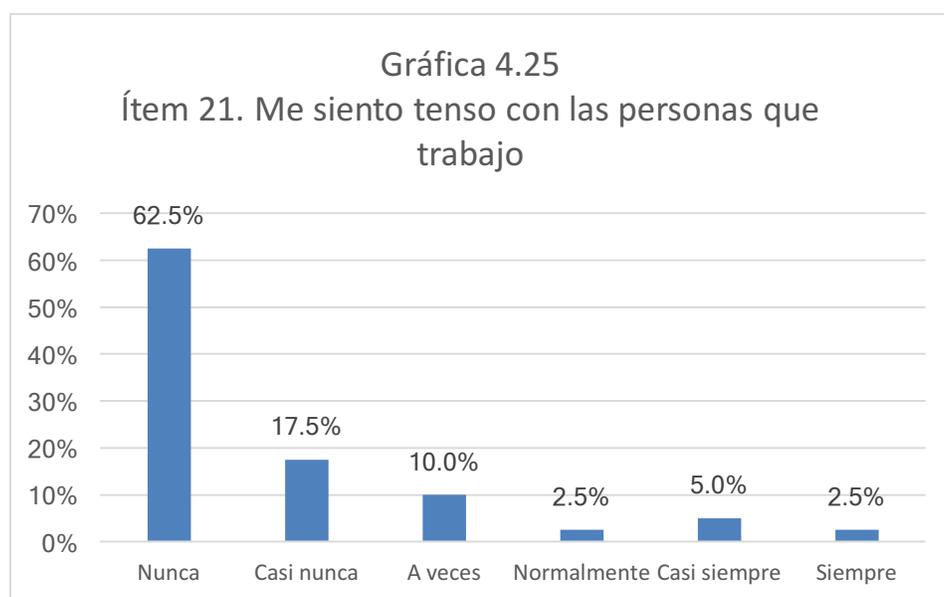
*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

En la gráfica se observa que el 15% de los colaboradores presentan dificultad en conciliar el sueño por pensar en el trabajo. Sin embargo, el 45% de los sujetos, que representa el porcentaje más alto, no perciben el trabajo como un factor que perturbe el sueño.

Tabla 4.25 Ítem 21. Me siento tenso con las personas que trabajo

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	25	62.5%
Casi nunca	7	17.5%
A veces	4	10.0%
Normalmente	1	2.5%
Casi siempre	2	5.0%
Siempre	1	2.5%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



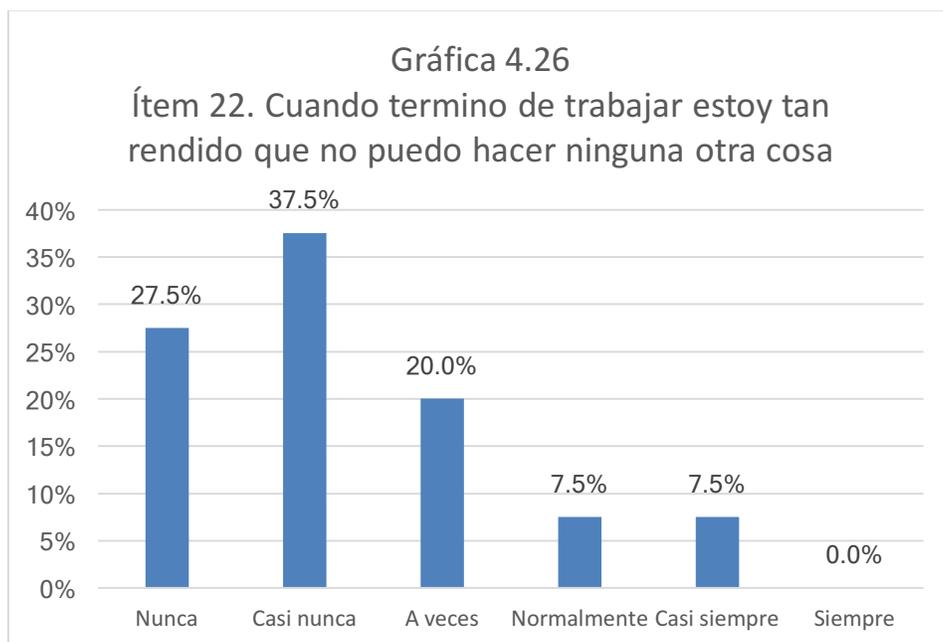
*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

Se observa en la gráfica que los colaboradores, en su mayoría, experimentan una sensación de tranquilidad con las personas que trabajan, ya que únicamente el 10% de colaboradores se muestran tensos con las personas con las que laboran.

Tabla 4.26 Ítem 22. Cuando termino de trabajar estoy tan rendido que no puedo hacer ninguna otra cosa

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	11	27.5%
Casi nunca	15	37.5%
A veces	8	20.0%
Normalmente	3	7.5%
Casi siempre	3	7.5%
Siempre	0	0.0%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



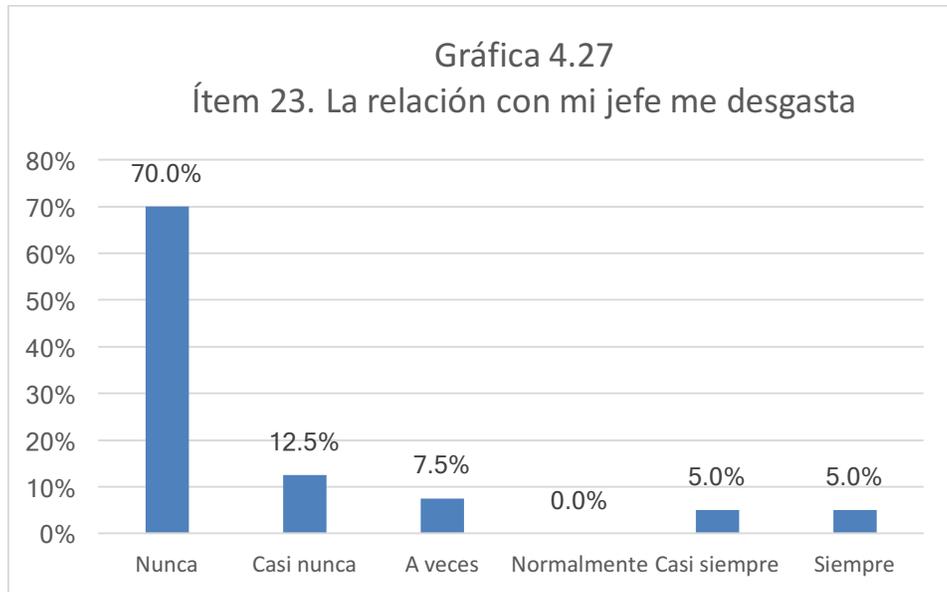
*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

En la gráfica se percibe que el cansancio físico al final de la jornada laboral se presenta a veces, normalmente o casi siempre en el 35% de los colaboradores, sin embargo, en su mayoría este cansancio no se manifiesta en los sujetos. Este resultado coincide con el de la gráfica No. 4.15, la cual demuestra que la mayoría de los participantes manifiestan sentir energía suficiente luego de la jornada laboral. Asimismo, coincide con la gráfica No. 4.19, en cuanto a que, la mayoría de los sujetos del estudio opinan no sentirse exhaustos debido al trabajo.

Tabla 4.27 Ítem 23. La relación con mi jefe me desgasta

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	28	70.0%
Casi nunca	5	12.5%
A veces	3	7.5%
Normalmente	0	0.0%
Casi siempre	2	5.0%
Siempre	2	5.0%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



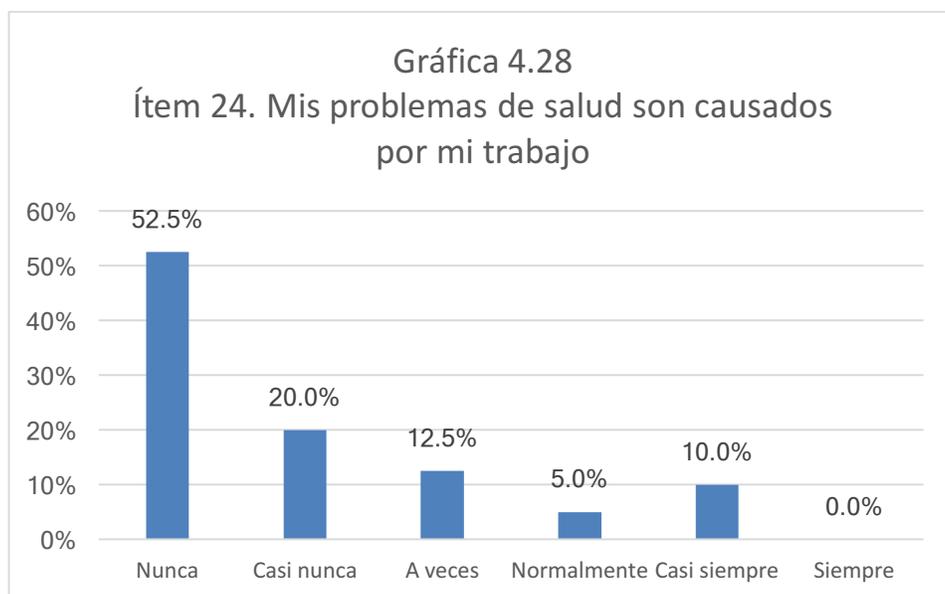
*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

El 70% de sujetos en la muestra presentan una relación adecuada con su jefe, debido a que no experimentan un desgaste causado por este factor. Se observa que la minoría de colaboradores, el 10%, percibe un desgaste debido a la relación que tiene con su jefe.

Tabla 4.28 Ítem 24. Mis problemas de salud son causados por mi trabajo

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	21	52.5%
Casi nunca	8	20.0%
A veces	5	12.5%
Normalmente	2	5.0%
Casi siempre	4	10.0%
Siempre	0	0.0%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



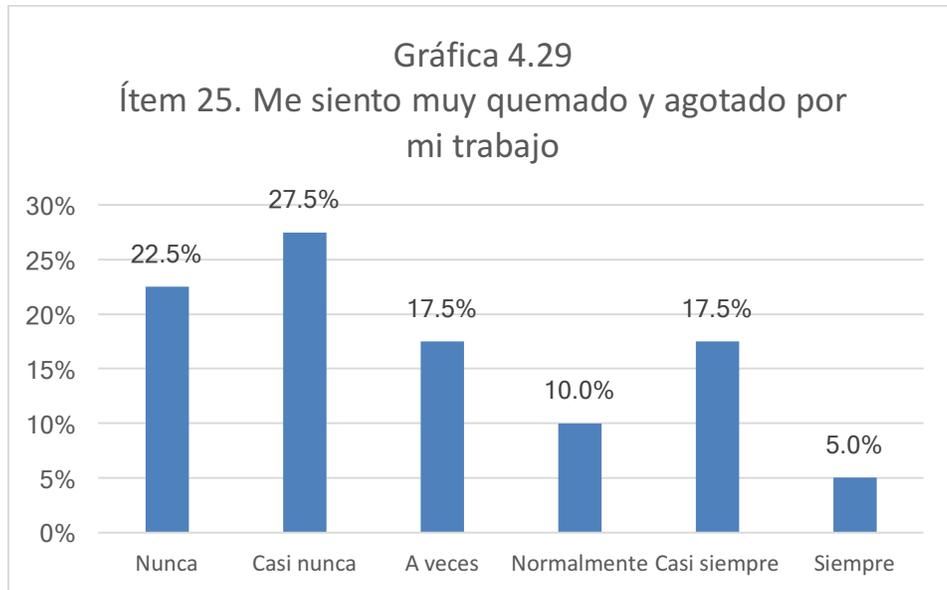
*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

El 15% de colaboradores de la muestra atribuyen sus problemas de salud al trabajo que realizan, mientras que el 52.5% de los sujetos no consideran que sus dolencias son causadas por el trabajo.

Tabla 4.29 Ítem 25. Me siento muy quemado y agotado por mi trabajo

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	9	22.5%
Casi nunca	11	27.5%
A veces	7	17.5%
Normalmente	4	10.0%
Casi siempre	7	17.5%
Siempre	2	5.0%
Total	40	100%

*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)



*Fuente: Elaboración propia con datos de la muestra evaluada (Nov, 2016)

Según los resultados obtenidos en este ítem, el 50% de sujetos de la muestra a veces, casi siempre y siempre se sienten muy quemados y agotados por su trabajo, sin embargo, el 50% de los encuestados, refieren que nunca o casi nunca, se sienten muy agotados por el trabajo que realizan.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Después de obtener los resultados por medio del Cuestionario de Burnout de Arias (2007), se establecieron los niveles de Burnout en personas que trabajan medio tiempo en un Call Center y que estudian a la vez, en donde el 22.5% de colaboradores presentan un nivel alto de desgaste laboral, por lo que se percibe como un cuadro avanzado del Síndrome de Burnout. Asimismo, el 20% de sujetos obtuvieron un nivel promedio alto, que significa que se encuentran manifestando los primeros síntomas del Síndrome de Burnout y por último el 57.5% de colaboradores, es decir la mayoría de sujetos de la muestra, se encuentran en un nivel promedio, reflejando que están propensos a padecer el Síndrome de Burnout.

Es importante señalar que en los resultados obtenidos no hubo ningún colaborador en el departamento que se encontrara en un nivel promedio bajo o bajo; esto revela que los colaboradores que trabajan medio tiempo y estudian a la vez, presentan una alta posibilidad de padecer el Síndrome de Burnout. Es necesario que el departamento encargado tome acciones para prevenir y disminuir el Síndrome de Burnout en los colaboradores, ya que las consecuencias que se pueden desarrollar debido al desgaste laboral pueden ocasionar un impacto en el individuo en las diferentes aristas de su vida y sobre todo en el área laboral, afectando los resultados del mismo. De igual forma es importante que los colaboradores realicen actividades que les ayude a manejar el cansancio que implica el trabajar y estudiar a la vez, para que éste no cause consecuencias que pueda interferir con su bienestar mental, emocional y físico.

Según lo descrito anteriormente, Alvarado (2014) en su investigación, identificó si existía una relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la actitud de servicio. De acuerdo a los resultados obtenidos, concluyó que sí existía una correlación significativa al nivel 0.05 entre la actitud de servicio al cliente y el Síndrome de Burnout, indicando que mientras menor sea la intensidad del síndrome la actitud de servicio va mejorando. Este estudio se relaciona con la presente investigación realizada a los colaboradores de un Call Center, ya que entre su descripción laboral se encuentra el servicio al cliente; por lo que la intensidad del Síndrome de Burnout que se manifieste en los colaboradores posiblemente podrá influir en la actitud de servicio de éstos, evidenciando consecuencias en el ámbito laboral de los sujetos.

Por otro lado, en los resultados obtenidos en el presente estudio se muestra que el cansancio emocional es la variable que presenta un mayor impacto en los sujetos de la muestra, esto significa que el estado emocional es el que se encuentra más afectado en los colaboradores; el cual es vital para el desenvolvimiento satisfactorio de las personas en los diferentes ámbitos de su vida, en este caso el laboral y académico. Asimismo, se realizó una correlación entre el nivel de Burnout y el nivel de cansancio emocional en los sujetos, teniendo el mayor puntaje en la manifestación de cansancio emocional en los colaboradores con un nivel alto de Burnout, seguido por el nivel promedio alto y con el nivel más bajo de cansancio emocional, los sujetos que se encuentran en el promedio en el padecimiento de Burnout. Sin embargo se observa que esta variable se manifiesta con mayor intensidad en los niveles de Burnout promedio alto y promedio, siendo la variable más alta entre el cansancio mental y físico, esto demuestra que estos colaboradores perciben sus laborales

más desgastantes emocionalmente que los sujetos que se encuentran en el nivel alto de Burnout.

En el estudio realizado por Parrilla (2013) que tuvo como objetivo describir los síntomas del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Dr. Robles Valverde. Se encontró que uno de los síntomas presentados por los sujetos de la muestra es el agotamiento emocional y se establecieron los niveles bajo, medio y alto para medir la intensidad. Asimismo, se concluyó que únicamente el 3% de la muestra padece el Síndrome de Burnout. El 44% de los participantes presentan un nivel bajo de agotamiento emocional, el 50% medio y el 10% alto, por lo que en este caso se percibe un malestar emocional sobre todo en los sujetos que se encuentran con agotamiento emocional medio y alto, sin embargo, en este caso no se tuvo relación entre el nivel de agotamiento emocional y en el padecimiento del Síndrome de Burnout. A diferencia con el presente estudio que tuvo entre los objetivos el establecer el nivel de cansancio emocional, encontrando que existe relación entre el nivel de Burnout y el nivel de cansancio emocional.

Otra variable evaluada en el Cuestionario de Burnout de Arias (2007) es el nivel de cansancio mental. Entre los resultados obtenidos para establecer el nivel de cansancio mental en la muestra, se encontró que la intensidad de manifestación del cansancio es medio, por lo que sí causa un malestar en los sujetos. Es importante mencionar que se estableció la relación entre el nivel de Burnout y el nivel de cansancio mental, encontrando una tendencia en los diferentes niveles; en donde el nivel alto de Burnout presenta el nivel más alto de cansancio mental, el nivel promedio alto, presenta un nivel medio de cansancio

mental y el nivel promedio de Burnout es el que posee el nivel más bajo en la intensidad del cansancio mental.

En el estudio realizado por Grau, Vallejo y Tomás (2004) se tuvo entre uno de sus objetivos estudiar la relación del Clima Laboral y el Síndrome de Burnout. Según los resultados obtenidos se constata que la vivencia (trabajo en equipo) significativa en el trabajo genera en los colaboradores motivación y esto reduce el cansancio mental. Por lo que se confirma en este estudio la relevancia de presentar un nivel de cansancio mental adecuado, ya que existe correlación con el Síndrome de Burnout y con estados psicológicos críticos.

La última variable evaluada en el cuestionario, es la variable del cansancio físico, el cual tiene la ponderación más baja presentándose un 45.73% de la manifestación en la intensidad. Se realizó una correlación entre el nivel de intensidad de la variable y el nivel de padecimiento del Burnout y siguiendo con la misma tendencia anterior, el nivel de Burnout alto presenta un 67.27% de manifestación de la intensidad de cansancio físico; el nivel promedio alto tiene un nivel de 48.70% de manifestación de cansancio físico y por último el nivel promedio presenta 38.22% de dicho cansancio. Asimismo, en el nivel alto y promedio alto de Burnout es la variable más baja, por lo que esto representa que no se percibe un alto impacto en el cansancio físico por parte de los colaboradores en relación al trabajo que realizan.

En el estudio realizado por Gómez (2016) se tuvo como objetivo determinar el nivel de Burnout entre los trabajadores de la empresa FRISA que pertenecen al Centro de

Distribución, correspondientes al turno diurno y nocturno. Entre los resultados obtenidos se encontró que no existe diferencia significativa del nivel de Síndrome de Burnout entre ambos turnos, sin embargo, el nivel de Burnout presentando es alto. Entre las recomendaciones dadas a la empresa fue el aumentar tiempos de descanso durante el turno laboral, demostrando que el cansancio físico es un factor determinante para la manifestación del síndrome. La investigación realizada por Gómez (2016) tiene relación con el presente estudio, ya que demuestra el impacto que tiene el nivel de cansancio físico en los sujetos. En este caso, el cansancio físico no fue la variable con mayor predominancia, sin embargo, es importante tomar en cuenta que es determinante el controlarla, ya que de no hacerlo puede incrementarse la manifestación del Síndrome de Burnout.

Según los resultados expuestos anteriormente se percibe que sí se manifiesta el Síndrome de Burnout en algunos sujetos que trabajan en un Call Center y que estudian a la vez. Sin embargo, el mayor hallazgo se ubica en los sujetos que se encuentran en un nivel promedio de manifestación del Síndrome de Burnout, ya que son la mayoría de sujetos de la muestra. Por esta razón es de suma importancia que los colaboradores conozcan acerca de la existencia de dicho síndrome y de la forma en que éste se manifieste para que puedan tomar acciones que evite que el Síndrome de Burnout se desarrolle y pueda tener implicaciones negativas futuras que causen un malestar emocional, mental y físico, interfiriendo en su desarrollo académico y profesional.

VI. CONCLUSIONES

- Los niveles de Burnout en personas que trabajan medio tiempo en un Call Center y que estudian a la vez, se establecieron de la siguiente manera: el 22.5% de colaboradores presentan un nivel alto de desgaste laboral, por lo que existe un cuadro avanzado del Síndrome de Burnout. El 20% de sujetos obtuvieron un nivel promedio alto, lo cual significa que se están manifestando los síntomas iniciales del Síndrome de Burnout y por último el 57.5% de colaboradores, se encuentran en un nivel promedio, lo que quiere decir que están propensos a padecer el Síndrome de Burnout.
- El nivel de cansancio mental en personas que trabajan medio tiempo y estudian a la vez se encuentran en una intensidad de nivel promedio con un 48.61% de manifestación.
- La intensidad de las manifestaciones de cansancio emocional es la variable que más afecta a los sujetos de la muestra, ya que alcanza un 58.19%, lo que significa que se encuentra en un porcentaje alto.
- El nivel de cansancio físico en personas que trabajan medio tiempo y estudian a la vez es la variable que presenta un menor impacto, teniendo una intensidad en la manifestación en los sujetos de un 45.73%, lo que significa que se encuentra abajo del promedio.

- La mayoría de colaboradores están ubicados en nivel promedio de Burnout, por lo que a pesar de que no se ha manifestado el Síndrome, la posibilidad de padecerlo por los sujetos de la muestra es alta.

VII. RECOMENDACIONES

A los sujetos de estudio:

- Se recomienda a las personas que trabajan medio tiempo y estudian a la vez informarse sobre el Síndrome de Burnout y las consecuencias que éste conlleva.
- Se sugiere a los colaboradores realizar las actividades mencionadas en este estudio para evitar o disminuir los síntomas del Síndrome de Burnout.
- Si la persona experimenta Síntomas del Síndrome de Burnout que le estén afectando en distintos ámbitos de su vida, acudir con un profesional de salud mental.

A la Institución Financiera:

- Realizar talleres o campañas informativas en donde se proporcione información y herramientas a colaboradores de la institución para prevenir o disminuir el Síndrome de Burnout.
- Realizar actividades de recreación periódicas para ayudar a los colaboradores a disminuir el estrés laboral.

- Se recomienda al Call Center considerar la importancia del bienestar mental, emocional y físico de los colaboradores, otorgando servicios psicológicos, sobre todo porque el factor emocional fue el más afectado por el Burnout, según el presente estudio.
- Se recomienda al Call Center realizar mediciones periódicas del Clima Laboral, para mantener climas laborales adecuados y así ayudar a prevenir que se manifieste el Síndrome de Burnout.
- A la empresa se le recomienda respetar las condiciones laborales de los colaboradores, tomando en cuenta los horarios laborales equilibrados y gozo del período de vacaciones.
- Realizar evaluaciones periódicas del Síndrome de Burnout autoaplicado, para que los colaboradores conozcan si padecen dicho síndrome.

A los estudiantes de Psicología:

- Continuar realizando estudios en donde se identifique las consecuencias que el Síndrome de Burnout puede causar en el ámbito personal.

- En las futuras investigaciones realizadas en relación al Síndrome de Burnout, evaluar la posibilidad de implementar en las empresas ayuda psicológica, por medio de los beneficios que ésta ayuda podría tener en los sujetos.

VIII. REFERENCIAS

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.

Achaerandio, L. (1992). Iniciación a la Práctica de la Investigación. Guatemala:Universidad Rafael Landívar. p. 23.

Berger, K. (2009). Psicología del desarrollo: Adultez y Vejez. Madrid. Panamericana.

Borobia, C. (2007). Valoración Médica y Jurídica de la Incapacidad Laboral. España.

Recuperado el: 21 de febrero 2016, de:

<https://books.google.com.gt/books?id=7R6rEKPfsrkC&pg=PA750&dq=definici%C3%B3n+de+burnout&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwjO5oPk_ovLAhVH1B4KHUeYD90Q6AEIGDAB#v=0

<nepage&q=definici%C3%B3n%20de%20burnout&f=false> de marzo del 2016 de:

<http://www.psicothema.com/pdf/1171.pdf>

Bosqued, M. (2008). Quemados: El síndrome de Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?

Barcelona. Ediciones Paidós Ibérica.

De La Fuente, I. y Sánchez, E. (2011). Trabajo social, Síndrome de estar quemado por el trabajo y malestar psíquico: Un estudio empírico en una muestra de trabajadores sociales de la comunidad de Madrid. Recuperado el 13 de marzo del 2016 de: <http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/factra/Congreso/50.pdf>

Díaz, A. y Pignatoro, R. (2004). Diagnóstico de los niveles de desgaste profesional (Burnout) en una muestra de profesores de la UCAB Caracas. Recuperado el 13 de marzo del 2016 de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1301.pdf>

Gómez, J. (2016). Nivel del Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) entre los trabajadores del turno nocturno y diurno de una planta procesadora de alimentos (estudio realizado al personal de carga del Centro de Distribución del personal FRISA). Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Grau, J. Vallejo, R. y Tomás, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicossomáticas como consecuentes del clima organizacional y motivación laboral. Recuperado el 13 marzo del 2016 de: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1171>

Guillén, C. y Guil, R. (2000). Psicología del trabajo para relaciones laborales. Madrid. McGraw-Hill Interamericana. (p.197)

Hansen, B. (2003). Desarrollo en la edad adulta. México, D.F. Manual Moderno. (p.300).

Hernández, R. y otros (2007). *Metodología de la Investigación*. México: D.F.: McGraw-Hill Interamericana. p. 460.

Marsollier, R. y Aparicio, M. (2013). Universidad y factores de riesgo laboral. Una aproximación al desgaste profesional en los empleados universitarios. Recuperado el 13 de marzo del 2016 de: <http://sitios.uvm.cl/revistapsicologia/revista-detalle.php/6/35/contenido/universidad-y-factores-de-riesgo-laboral-una-aproximacion-al-desgaste-profesional-en-empleados-universitar>

Mérida, M. (2015). Síndrome de Burnout en Enfermeras (Estudio realizado con Auxiliares de Enfermería del Hospital Nacional de Mazatenango, Suchitepéquez). Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango.

Miranda, L. y González, D. (2010). El desgaste profesional en profesores universitarios: Un modelo predictivo. Recuperado el 13 de marzo del 2016 de: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/5531/1/18732434.pdf>

Mommens-Valenduc, P. (2016). Aprende a prevenir el Burnout. España. en50minutos.es.

Olivo, R. (2015). El Síndrome de Burn-Out, Causas y Consecuencias. USA. CreateSpace.

Papalia, D., Duskin, R. y Martorell (2012). *Desarrollo Humano*. México, D.F. McGraw-Hill Interamericana.

Parrilla, E. (2013). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

RAE (2014). Aduldez. Recuperado de: <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=aduldez>.

Rojas, E. (2012). Adiós, depresión. En busca de la felicidad razonable. Madrid. Temas de hoy.

Stavroula, L., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Francia. OMS.

Tessari, S. (2013). Niveles de Burnout en madres trabajadoras casadas y solteras de un Hotel de la Ciudad Capital. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Xavier, et al. (2008). Guía de prevención de Burnout para profesionales de cuidados paliativos. Madrid. Arán Ediciones.

ANEXOS

FICHA TÉCNICA

DATOS	INSTRUMENTO
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Síndrome de Burnout
Autor	Manuel de Jesús Arias Guzmán
Año de elaboración	2007
País de origen	Guatemala
Objetivo	Determinar el Nivel de Burnout
Contenido	Está compuesto por 20 ítems en forma de afirmaciones acerca de las actitudes y emociones que presenta el evaluado durante su jornada laboral, que deben de ser puntuados en una escala de 1 a 6. La última pregunta busca encontrar una correlación en el nivel del cansancio actual que presenta el sujeto
Forma de aplicación	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación	Aproximadamente 10 minutos



CUESTIONARIO BURNOUT

El presente cuestionario es para conocer si se manifiesta o no el Síndrome de Burnout (quemado) en los trabajadores. Marque con una "X" la casilla que corresponda a la respuesta que más se acerca a la frecuencia con que se manifiesta el enunciado de acuerdo a la siguiente escala:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Normalmente
- 5 = Casi siempre
- 6 = Siempre

1) Edad: ____ años

2) Género: M F

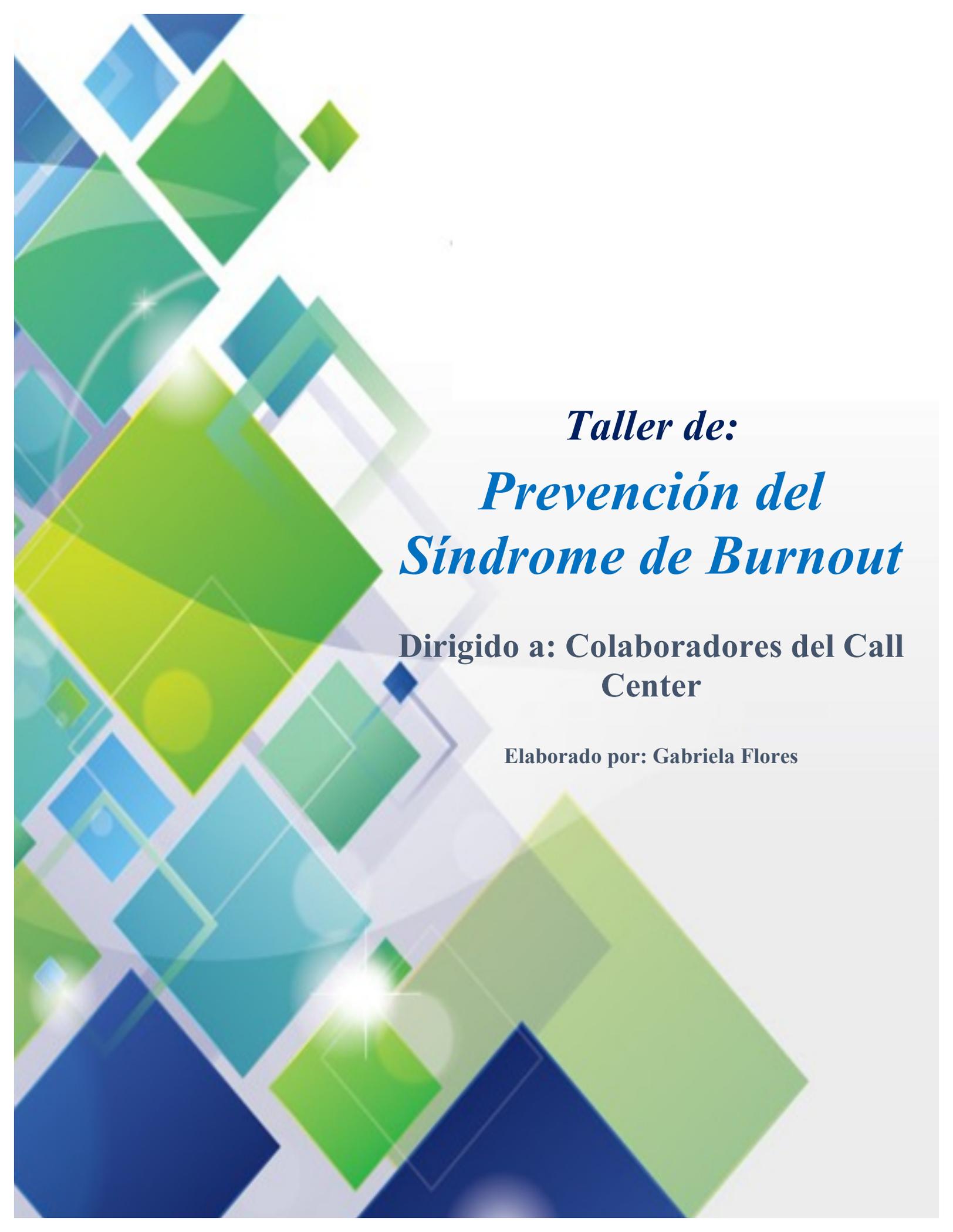
3) Tiempo de laborar en la empresa: 0 a 1 año 2 a 3 años
4 a 5 años más de 5 años

4) Área en la que labora: Gerencial Administrativa
Operativa

	1	2	3	4	5	6
5) Desearía tener actividades laborales menos cansadas						
6) El exceso de tiempo de trabajo me agobia						
7) Pienso que mi trabajo demanda mucho desgaste mental						
8) Me siento fatigado por la postura física en la que trabajo						
9) Manejo altos niveles de ansiedad por mi trabajo						
10) Desearía tener un trabajo que me agotara menos						
11) Considero que el tiempo me es insuficiente en el trabajo						
12) Me siento debilitado cuando inicio mis labores						
13) Mi ambiente laboral es relajado						
14) La monotonía de mi trabajo me abruma						
15) Mantengo energía aún después de mi jornada laboral						
16) Considero que soy quien más trabaja en mi oficina						
17) Manejo con tranquilidad mis ocupaciones laborales						
18) La convivencia con mis compañeros en el trabajo es agradable						
19) Pienso que cada día estoy más exhausto en mi trabajo						

20) Me cuesta conciliar el sueño por pensar en mi trabajo						
21) Me siento tenso con las personas que trabajo						
22) Cuando termino de trabajar estoy tan rendido que no puedo hacer ninguna otra cosa						
23) La relación con mi jefe me desgasta						
24) Mis problemas de salud son causados por mi trabajo						
25) Me siento muy quemado y agotado por mi trabajo						

¡Muchas gracias por su colaboración!



Taller de:
Prevención del
Síndrome de Burnout

**Dirigido a: Colaboradores del Call
Center**

Elaborado por: Gabriela Flores

Introducción

La demanda y exigencias del trabajar y estudiar implican factores externos como el manejo del tiempo, la carga de atribuciones específicas, el cumplimiento de deberes otorgados, entre otros, causa un impacto directo en el sujeto de forma emocional, conductual y cognitiva. La realización de una o ambas ocupaciones puede traer consecuencias positivas, pero al mismo tiempo puede generar una sobrecarga en donde se pueden llegar a manifestar también consecuencias negativas en la persona. Entre éstas existe la posibilidad que el colaborador padezca del Síndrome de Burnout.

Según los estudios realizados en personas que trabajan medio tiempo en un Call Center y que estudian a la vez, establecen que la mayoría de sujetos de la investigación están propensos a padecer dicho síndrome, por esta razón, se propone el introducir a los participantes del taller el término de Síndrome de Burnout con la finalidad de proporcionarles herramientas para poder prevenir que se manifieste el Síndrome de Burnout en los colaboradores del Call Center.

Síndrome de Burnout

Definición

Maslach (citado por Xavier, Gómez-Batiste, Alentorn 2008) indica que el Síndrome de Burnout o estar quemados, se define como un conjunto de síntomas los cuales presentan un agotamiento emocional, mental y físico; de despersonalización y las conductas se tornan negativas en cuanto al manejo del estrés laboral.

Rojas (2012) indica que el Síndrome de Burnout es la experiencia constante de sentirse “quemado” cuando se presenta alguna situación la cual se convierte frustrante, negativa, sin sentido alguno, insoportable y que es vista como un evento sin salida. El síndrome se presenta con mayor frecuencia en el ámbito laboral en donde el trato humano no es adecuado y el ambiente se encuentra lleno de tensiones y problemas.

Bosqued (2008) menciona que los síntomas se presentan a lo largo de un período de tiempo, en donde la persona empieza a desarrollar una pérdida de energía notable, desmotivación laboral, cambios conductuales y síntomas como la depresión y ansiedad; es en ese momento cuando se empieza a observar la manifestación del Síndrome de Burnout.

Martínez (citado por Bosqued 2008) indica que la desmoralización, es un síntoma del Síndrome de Burnout, el cual es negar el deseo de vivir, perder el sentido de vida, vivir solo por el hecho de estar vivo.

Asimismo, la autora mencionada anteriormente indica que el Síndrome de Burnout es como se llama a la manifestación del estrés laboral en un nivel agudo.

Bosqued (2008) menciona que existen 3 características que definen el Síndrome de Burnout o como se le conoce también como el síndrome de desgaste profesional:

- Agotamiento Emocional: Se genera debido a que la persona no posee los recursos necesarios, específicamente en lo emocional, para que pueda manejar los retos que laboralmente se le presentan, por lo que inicia experimentando un cansancio físico, emocional y mental. Esto causa que la persona se sienta desganada, desmotivada, irritable y pesimista en lo que refiere a las tareas profesionales que deba de realizar.

- Despersonalización: La persona laboralmente crea una barrera inconsciente la cual forma una autoprotección entre el usuario y él mismo, ya que experimenta el agotamiento emocional haciendo que ya no pueda realizar las tareas eficazmente, por lo que presenta conductas de deshumanización hacia los usuarios.

- Baja realización personal: Este elemento se crea debido a la despersonalización y el agotamiento emocional. El profesional experimenta una constante frustración en cuanto los resultados que obtiene como consecuencia del trabajo que realiza y la forma en que se desempeña laboralmente. Esta baja

realización personal impacta directamente en la autoestima de la persona, ya que empieza a percibir su trabajo de manera negativa.

Causas del Síndrome de Burnout

Según Xavier et al. (2008) existen diferentes causas que provocan el padecimiento del Síndrome de Burnout, las cuales pueden desarrollarse de diferente forma en cada persona que padece este síndrome y con diferente intensidad, que se va mostrando a lo largo del tiempo, debido a que éste se va desarrollando porque se acumulan estímulos en el sujeto.

Los autores mencionados anteriormente indican que la personalidad previa es un factor incidente para el Burnout, ya que las personas más propensas de padecerlo son las perfeccionistas, con grandes expectativas de ellos mismos, las vocacionales y competentes. Estas son personas que presentan baja tolerancia a la frustración, resaltando que suelen ser personas motivadas, pero por la baja tolerancia a la frustración se desmotivan con mayor facilidad.

Xavier et al. (2008) resaltan que es más frecuente que los jóvenes padezcan del Síndrome de Burnout, asimismo es más alta la tasa en separados y solteros. Adicionalmente la falta de formación en cuánto al área práctica de la carrera universitaria que se esté estudiando, causa que los estudiantes posean una alta dificultad en resolver problemas prácticos. Las carreras universitarias pueden llegar a ser de larga duración, por lo que los

estudiantes pueden estar trabajando en algo que no está relacionado a la licenciatura que están cursando teniendo como consecuencia la frustración por la falta de experiencia en el ámbito deseado, el cual ayuda a formar el Burnout.

Los mismos consideran que las condiciones laborales y específicamente el entorno, son fundamentales para que se ocasione el desarrollo del síndrome. La burocracia, condiciones ambientales deficientes, la rutina, falta de estabilidad laboral, los horarios de jornadas largas; falta de crecimiento laboral, clima laboral estresante, un jefe autoritario, entre otros; ocasionan el padecimiento del Burnout.

Desarrollo del Síndrome de Burnout

Según Bosqued (2008) el síndrome de Burnout se manifiesta lentamente, en donde los cambios se empiezan a mostrar de manera pausada, por lo que la persona no se encuentra consiente de lo que le sucede. El Burnout es denominado como un problema de salud, ya que presenta estrés crónico laboral que afecta la calidad de vida. La persona al considerar que realiza un esfuerzo constante, pero sin un resultado positivo, provoca que se genere una alteración psicofísica, que causa insatisfacción llevándola a experimentar altos niveles de estrés. Cuando el Burnout se encuentra en su fase más avanzada los síntomas que se presentan son una constante sensación de no poder hacer más, de tocar el fondo y en donde mental, emocional y físicamente se llega a un límite.

Xavier et al. (2008) hacen énfasis en que el Síndrome de Burnout inicia con un carácter profesional en donde las relaciones interpersonales son establecidas en el entorno laboral, las cuales presentan una demanda en el área cognitiva y emocional, que se forman a lo largo de un período de tiempo prolongado.

El Síndrome de Burnout tiene tres fases de evolución:

- Primera fase: Estrés psicosocial.
- Segunda fase: Situación de tensión psicológica.
- Tercera fase: Cambios en la conducta.

Los autores mencionados con anterioridad indican que el síndrome avanzará dependiendo de la interacción que tengan las variables personales y de cómo se encuentren las condiciones laborales.

Edelwich y Brodsky (citados por Xavier et al. 2008) realizaron un modelo relacionado al desarrollo del Síndrome de Burnout, de cuatro fases:

- **Fase de entusiasmo:** La persona se encuentra con grandes expectativas, ilusionado y con energía, esto es cuando inicia una nueva actividad laboral.

- **Fase de estancamiento:** Es en donde la persona ya no toma el trabajo como prioridad fundamental y encuentra otros aspectos laborales que son de mayor importancia como los horarios, las compensaciones laborales, entre otros.

- **Fase de frustración:** El profesional realiza su trabajo, como el apoyar a las demás personas sin embargo lo hace únicamente si existe una recompensa por el esfuerzo realizado. En esta fase se empiezan a presentar problemas fisiológicos, conductuales y emocionales.

- **Fase de apatía:** En esta fase se forma como un mecanismo de defensa ante la frustración que la persona experimenta. El trabajador se encuentra desmotivado, agotado, presenta dificultad de adaptación ante cambios e incluso experimenta problemas relacionados a la salud. Lo único que hace que continúe trabajando es la posible estabilidad laboral que su trabajo le proporcione.

Estas fases se manifiestan en el momento de desarrollarse el Burnout en el profesional paulatinamente e incluso sin que la persona pueda estar consciente de la manifestación del mismo.

Bosqued (2008) menciona que entre los problemas que se pueden confundir con el Síndrome de Burnout son el estar estresado o cansado ya que esto puede suceder por un

evento en particular o por estímulos temporales, por lo que el estrés se puede eliminar después de un período de descanso.

Asimismo, la autora menciona que en algunas ocasiones las personas eligen una carrera equivocada, por lo que pueden experimentar incomodidad o dificultad en desempeñar la carrera, sin embargo, esto no define que se tenga un Síndrome de Burnout.

Las crisis laborales según la autora mencionada anteriormente, también son un factor que se puede dar a confusión con el Burnout.

Sobre este tema, Freudenberger y North (Citados por Mommens-Valenduc 2016), realizaron un modelo que consta de 12 etapas, de las cuales pueden presentarse algunas o todas, en distinto orden y el tiempo de duración depende de la situación de cada persona, las cuales se indican a continuación:

1. **Motivación sin límites:** En esta etapa el individuo se autoimpone ofrecer la mejor calidad en el trabajo que realiza no importando lo que le pueda costar, busca la perfección y el sentirse valorado.
2. **Excesivas exigencias:** Debido a la perfección que se busca tener, la persona se obliga a ir más allá de sus límites, como el trabajar horas extras, haciendo que las horas de descanso sean escasas.

3. **La no consideración de las necesidades personales:** La persona sacrifica su tiempo libre y tiempo de ocio, disminuyendo así su calidad de vida.

4. **La huida:** Cuando aparecen momentos de conflictos se elige huir. Los momentos de estrés se intensifican desconociendo el origen que está generando dicho malestar.

5. **Redefinición de los valores:** Las prioridades se modifican, siendo el trabajo la única prioridad. El individuo se aísla, desatiende a su familia y amigos.

6. **Negación de los problemas:** La tolerancia y la paciencia hacia las demás personas disminuye y se puede presentar agresividad por parte de la persona. El individuo no percibe el motivo por el cual está experimentando estas emociones.

7. **El repliegue en uno mismo:** Las relaciones sociales del individuo se reducen, atendiendo únicamente a lo necesario. La persona se siente agotada, abandonada y agobiada. En esta fase pueden presentarse excesos como el beber o fumar más de lo acostumbrado.

8. **Los cambios manifiestos de comportamiento:** La soledad, el estrés y el cansancio se evidencian fuertemente. Las personas alrededor del individuo observan

los cambios que ha tenido, sin embargo, el único que no se percata de esto es el que lo está padeciendo.

9. **La despersonalización:** El individuo pierde la confianza en sus capacidades y la autoestima baja considerablemente.

10. **Un vacío interior:** La persona experimenta un vacío interior, que busca llenar por medio de cualquier tipo de excesos, como lo pueden ser los vicios.

11. **Depresión:** El individuo presenta síntomas de tristeza, agotamiento, apatía, desesperanza y una visión catastrófica del futuro.

12. **El Burnout:** Se llega a un nivel de desesperación completa. La persona puede considerar el suicidio como una opción para salir de la situación por la que está viviendo. En esta etapa la persona se puede percatar que está teniendo un problema.

Es así como el Síndrome de Burnout es un padecimiento que puede desarrollarse en cualquier persona que se encuentre experimentando complejidades tanto en la vida laboral como en la vida personal, teniendo en cuenta diversos estresores que fomenten el desarrollo de este síndrome el cual se manifiesta silenciosamente.

Mommens-Valenduc (2016) Refiere que los síntomas del Burnout se clasifican en tres aspectos:

- **Síntomas psicológicos:** El primer síntoma que se manifiesta es una intensa fatiga emocional, en donde el estrés es el malestar que se evidencia. La persona empieza a desarrollar una hipersensibilidad por lo que tiende a enojarse con facilidad, asimismo, puede presentar llanto sin razón alguna. Debido a las emociones que se manifiestan, la persona opta por aislarse, ya que pierde el control con facilidad. Experimenta emociones de fracaso, impotencia, desánimo, ansiedad, culpabilidad y frustración. El sujeto puede sufrir crisis de angustia (trastornos de ansiedad) y también trastornos depresivos.

- **Síntomas comportamentales:** Se observa cambio en el comportamiento que presenta la persona. Existe aversión por el trabajo, procrastinación, poca productividad, lentitud en la realización de su trabajo y distracción. Las relaciones con los demás individuos cambian, es callado y retraído. La persona se mantiene irritable, es impulsiva y en ocasiones agresiva, es pesimista, indiferente y tiene falta de apatía, esto le afecta en las diferentes áreas de su vida.

- **Síntomas físicos:** El primer síntoma que se presenta es la fatiga física crónica. Se manifiestan malestares abdominales y cefalea. Por la tensión que experimenta el sujeto se puede desarrollar rigidez muscular. Debido a los síntomas psicológicos que la persona pueda desarrollar, como crisis de angustia, se pueden

sentir síntomas como aumento del ritmo cardíaco, hipertensión, sudoración excesiva e hiperventilación. Asimismo, si la persona desarrolla un trastorno depresivo puede presentarse en el sujeto trastornos del sueño, pérdida de apetito, mareos y náuseas.

Según la autora mencionada anteriormente, los síntomas del Síndrome de Burnout tienen muchas similitudes a los síntomas de la depresión, estrés y ansiedad, sin embargo, la premisa para catalogarse como Síndrome de Burnout es que se origina en el ámbito profesional.

Estudio de los Niveles de Burnout en personas que trabajan medio tiempo en un Call Center y que estudian a la vez

Principales Hallazgos

Flores (2017) indica que los niveles de Burnout en personas que trabajan medio tiempo en un Call Center y que estudian a la vez, se establecieron de la siguiente manera: El 22.5% de colaboradores presentan un nivel alto de desgaste laboral, por lo que existe un cuadro avanzado del Síndrome de Burnout. El 20.0% de sujetos obtuvieron un nivel promedio alto, lo cual significa que se están manifestando los síntomas iniciales del Síndrome de Burnout y por último el 57.5% de colaboradores, se encuentran en un nivel promedio, lo que quiere decir que están propensos a padecer el Síndrome de Burnout.

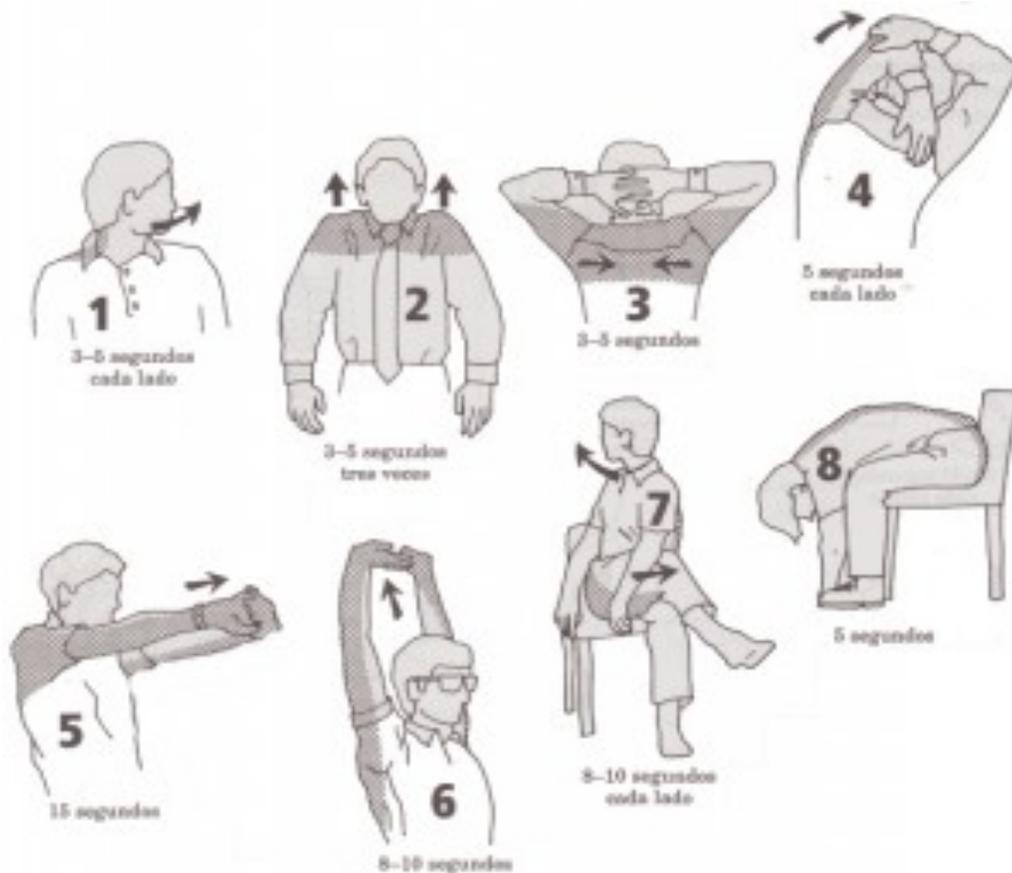
La autora refiere que la intensidad de las manifestaciones de cansancio emocional es la variable que más afecta a los sujetos de la muestra, ya que su intensidad es de manifestación es de 58.19%, lo que significa que se encuentra en un promedio alto.

Flores (2017) menciona que el nivel de cansancio mental en personas que trabajan medio tiempo y estudian a la vez se encuentran en una intensidad de nivel promedio con un 48.61% de manifestación.

La misma autora indica que el nivel de cansancio físico en personas que trabajan medio tiempo y estudian a la vez es la variable que presenta un menor impacto, teniendo una intensidad en la manifestación en los sujetos de un 45.73%, lo que significa que se encuentra abajo del promedio.

Recomendaciones para evitar el Síndrome de Burnout en colaboradores (Call Center).

- Promover ejercicios de estiramiento en intervalos de tiempo para trabajar el área física.



Fuente: Mejor con salud (2017)

- Otorgar períodos de descanso para evitar fatiga mental y física.
- Realizar actividades de recreación periódicas para ayudar a los colaboradores a disminuir el estrés laboral.
- Otorgar servicios de psicología a los colaboradores del Call Center, debido a que la variable de cansancio emocional es la más afectada.
- Se recomienda al Call Center realizar mediciones periódicas del Clima Laboral, para mantener climas laborales adecuados.
- Se recomienda respetar los horarios de las jornadas laborales o evitar realizar horas extra muy extensas.
- Promover el gozo de vacaciones de los colaboradores en el tiempo establecido.
- Evitar la sobre carga laboral o promover la carga equitativa de atribuciones.
- Mantener programas de reconocimiento laboral para los colaboradores.

- Proporcionar apoyo para que los colaboradores:
 - o Aprendan a priorizar tareas.
 - o Conozcan la importancia de delegar atribuciones.
 - o Establecer metas realistas.

Recomendaciones para evitar el Síndrome de Burnout en los colaboradores (nivel personal):

- Evitar obsesionarse con los fracasos.
- Aprender a reconocer que hay situaciones que no pueden controlarse.
- Reflexionar sobre el sentido de la vida, el propósito y significado de ésta, pensando: ¿Quién soy en la vida? ¿Qué hago en la vida? y ¿Qué haré en el futuro?
- Aprender estrategias para despertar la motivación, recordando o replanteándose metas a corto, mediano y largo plazo.
- Valorar y agradecer los aspectos de la vida.
- Ser realista en las expectativas que se tienen.
- Hacer ejercicio.
- Meditar o realizar ejercicios de relajación.
- Descansar.
- Aprovechar el tiempo de ocio.
- Cuidar de la salud de una forma integral.
- Si los síntomas son más graves se recomienda buscar ayuda de un profesional de la salud mental.

Taller de Prevención del Síndrome de Burnout

Objetivo general:

- Generar la detección oportuna y temprana del Síndrome de Burnout, para evitar la manifestación de dicho síndrome en los colaboradores del Call Center, creando espacios sanos en el área laboral.

Objetivos Específicos:

- Identificar las causas del Síndrome de Burnout, para que los colaboradores reconozcan la sintomatología.
- Prevenir la manifestación del Síndrome de Burnout.
- Generar un espacio de cuidado profesional, en el que se puedan aprender estrategias y técnicas prácticas de prevención del Síndrome de Burnout.

Contenido:

1. Definición del Síndrome de Burnout
2. Causas del Síndrome de Burnout
3. Identificación de los síntomas
4. ¿Qué hacer para prevenirlo?

Referencias Bibliográficas

Bosqued, M. (2008). Quemados: El síndrome de Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo? Barcelona.

Flores, R. (2017). Niveles de Burnout en personas que trabajan medio tiempo en un Call Center y que estudian a la vez. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Mejor con salud (2017). Ejercicios fáciles para hacer en el trabajo. Recuperado el 2 de noviembre del 2017 de: <https://mejorconsalud.com/ejercicios-faciles-para-hacer-en-el-trabajo/>

Mommens-Valenduc, P. (2016). Aprende a prevenir el Burnout. España. en50minutos.es.

Olivo, R. (2015). El Síndrome de Burn-Out, Causas y Consecuencias. USA. CreateSpace.

Rojas, E. (2012). Adiós, depresión. En busca de la felicidad razonable. Madrid. Temas de hoy.

Xavier, et al. (2008). Guía de prevención de Burnout para profesionales de cuidados paliativos. Madrid. Arán Ediciones.

TEMA: Conociendo el Síndrome de Burnout

Duración: 1 sesión de 60 minutos. Realizarla semestralmente.

Encargado: Departamento de Recursos Humanos Call Center.

Objetivo: Generar la detección oportuna y temprana del Síndrome de Burnout, para evitar la manifestación de dicho síndrome en los colaboradores del Call Center, creando espacios sanos en el área laboral.

Dirigido a: Colaboradores del Call Center.

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
Actividad Rompe Hielo	“El Fuá”	La persona que dirige la actividad deberá indicarle a los participantes que deben ponerse de pie y tendrán que realizar lo que se les indique. Deberán de levantar la mano derecha y contar de 5 a 1, moviendo circularmente la mano hasta llegar al 1. Tendrán que realizar lo mismo con la mano izquierda. Después levantarán levemente la pierna derecha y deben de hacer movimientos circulares contando de 5 a 1 y deberán de hacer lo mismo con la pierna izquierda. Repetirán el mismo circuito, sin embargo, esta vez deberán empezar contando desde 4. Después iniciarán el circuito empezando desde 3	Un moderador	3 minutos	Moderador de la actividad

		y así sucesivamente, hasta llegar al 1. Cuando se termine el conteo deberán de brincar abriendo brazos y piernas gritando fuertemente “FUÁ”. Deben de realizarse lo más rápido posible.			
Dar a conocer el significado de “Síndrome de Burnout”	¿Qué es el Síndrome de Burnout y cómo me afecta?	Se les mostrará un video en relación a los síntomas del Burnout y principalmente de cómo prevenirlo. Luego se entregará a las personas información referente al Síndrome de Burnout (infografía) y se mostrará una serie de diapositivas con el significado del término.	Video Infografía Computadora Cañonera Bocinas	10 minutos	Moderador de la actividad
Lograr que la persona se vuelva consciente de la capacidad que posee en resolver problemas, y así fortalecer el concepto que tiene de sí mismo	“Resolución de problemas”	Se les solicitará a los participantes que hagan parejas para que se les muestre unas flash cards de imágenes, con el propósito que realizarán una historia en donde el personaje esté en un problema y la forma en la que lo resolvió. Deberán compartir cómo el personaje de su historia resolvió el problema con el resto de participantes.	Hojas en blanco Marcadores Flash cards.	15 minutos	Moderador de la actividad
Proporcionar formas adecuadas para manejo de estrés	“Técnicas de Relajación”	Se les enseñará a los participantes técnicas que deberán de realizar junto con el moderador para relajarse durante la jornada laboral.	Hoja impresa con técnicas.	10 minutos	Moderador de la actividad

<p>Aprender formas adecuadas de resolver problemas en cualquier situación</p>	<p>“Gestionar el tiempo ”</p>	<p>Se es enseñará a los participantes a priorizar tareas en su día. Por medio de una hoja tipo agenda. En donde tendrán que llevar un registro detallado por hora de lo que hacen con su tiempo (pensar en lo que realizaron en un día normal de labores), después tendrán que priorizar las tareas más importantes. Enseñar a utilizar alarmas para poder acostumbrarse a controlar el tiempo asignado en las tareas y por último realizar un ejemplo en donde tendrán que planear el día próximo.</p>	<p>2 Hojas tipo agenda Lapices</p>	<p>10 minutos</p>	<p>Moderador de la actividad</p>
<p>Proporcionar herramientas para evitar el Síndrome de Burnout después del taller impartido, con la finalidad de reforzar lo aprendido</p>	<p>“Caja de Herramientas ”</p>	<p>Se colocará una caja en medio de los participantes con información específica, en donde se les proporcionará herramientas para que pongan en práctica para evitar padecer el Síndrome de Burnout. Por lo que sacarán una frase de la caja y la leerán en voz alta y la pegarán en un cartel que se encontrará enfrente de ellos, para que después pudieran realizar una reflexión de cómo utilizar esas herramientas en su vida diaria, en base a lo aprendido en el taller. La reflexión será en silencio, en donde escribirán alguna práctica que deben de mejorar</p>	<p>Caja Frases Masking Tape Cartel Música Computadora Hojas Marcadores Sobres</p>	<p>10 minutos</p>	<p>Moderador de la actividad</p>

		para prevenir el Síndrome de Burnout. Se les solicitará que la guarden en un sobre que deberán abrir al llegar a casa y colocarla en un lugar que tengan visible y con esto poner en práctica lo aprendido.			
Cierre de Actividad	“Agradecimiento”	Se les dará a los participantes unas palabras de agradecimiento por haber participado en el taller.		2 minutos	Moderador de la actividad

Material de apoyo

Link para video:

<https://www.youtube.com/watch?v=QeooqsO0Wak>

Flash Cards:





Hoja tipo agenda:

CALENDARIO DIARIO							
	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
7:00 AM							
7:30 AM							
8:00 AM							
8:30 AM							
9:00 AM							
9:30 AM							
10:00 AM							
10:30 AM							
11:00 AM							
11:30 AM							
12:00 PM							
12:30 PM							
1:00 PM							
1:30 PM							
2:00 PM							
2:30 PM							
3:00 PM							
3:30 PM							
4:00 PM							
4:30 PM							
5:00 PM							
5:30 PM							
6:00 PM							

Infografía:



Ejercicios en la oficina:



Fuente: Mejor con salud (2017)

Hoja para caja de herramientas:

Recomendaciones para evitar el Síndrome de Burnout en los colaboradores (a nivel personal)

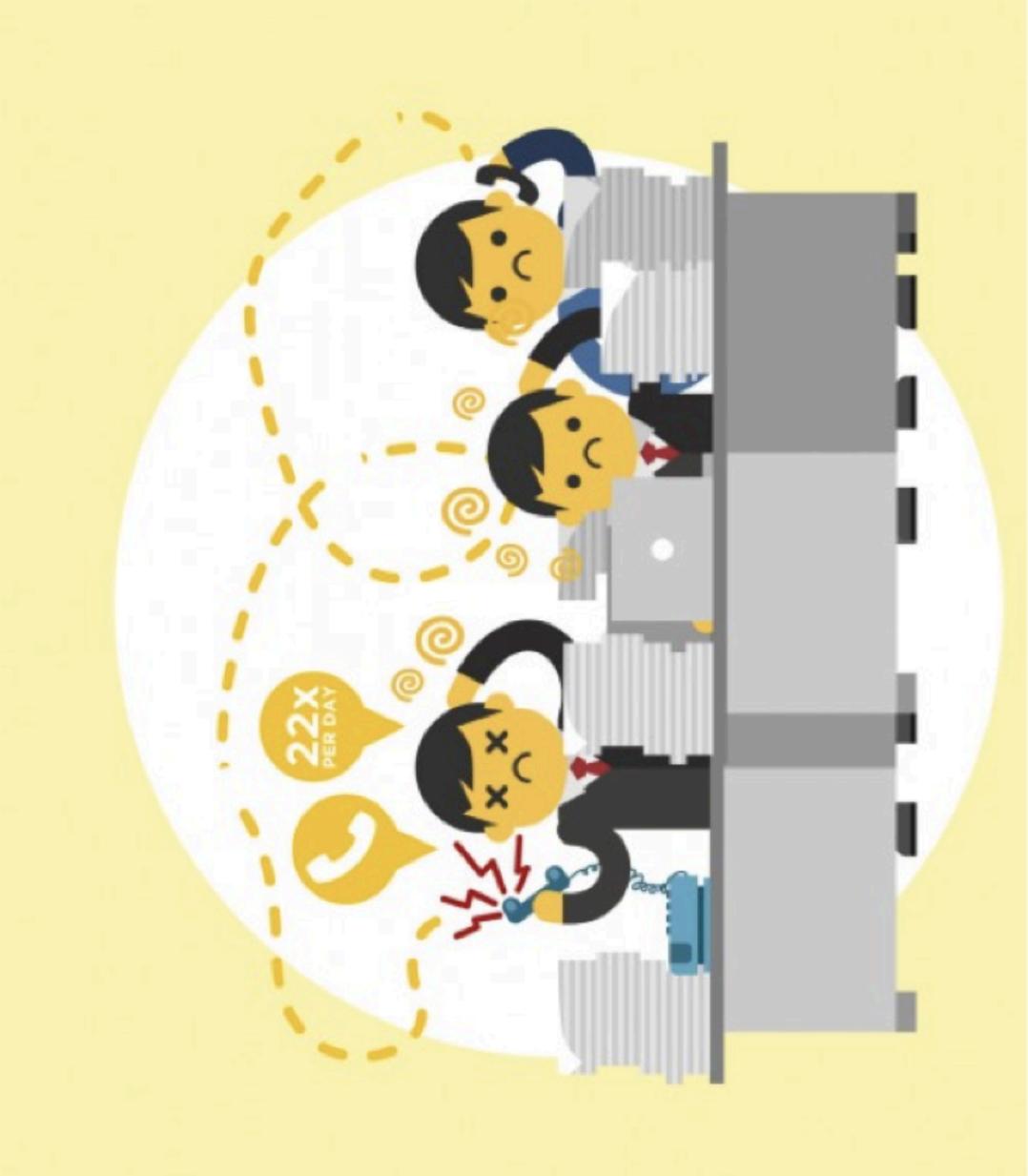
- Evitar obsesionarse con los fracasos.
- Aprender a reconocer que hay situaciones que no pueden controlarse.
- Reflexionar sobre el sentido de la vida, el propósito y significado de ésta, pensando: ¿Quién soy en la vida? ¿Qué hago en la vida? y ¿Qué haré en el futuro?
- Aprender estrategias para despertar la motivación, recordando o replanteándose metas a corto, mediano y largo plazo.
- Valorar y agradecer los aspectos de la vida.
- Ser realista en las expectativas que se tienen.
- Hacer ejercicio.
- Meditar o realizar ejercicios de relajación.

- Descansar.
- Aprovechar el tiempo de ocio.
- Cuidar de la salud de una forma integral.
- Si los síntomas son más graves se recomienda buscar ayuda de un profesional de la salud mental.

SÍNDROME

de Burnout

¿QUÉ ES EL SÍNDROME DE BURNOUT?



Síntomas psicológicos



Síntomas conductuales



Síntomas físicos