Negotium
Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences
/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Jessica Tatiana Hernández Guzmán, Paula Andrea Granada Bustos, Jhon Javier Carmona Ochoa (2011) **POSIBLES INDICADORES DEL SÍNDROME DE BURNOUT, EN 18 OPERARIOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE GLP DE LA CIUDAD DE ARMENIA**
www.revistanegotium.org.ve / núm 20 (año 7) pág 22-37

POSIBLES INDICADORES DEL SÍNDROME DE BURNOUT, EN 18 OPERARIOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE GLP DE LA CIUDAD DE ARMENIA

Jessica Tatiana Hernández Guzmán[1]
Paula Andrea Granada Bustos[1]
Jhon Javier Carmona Ochoa[1]

UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA MEDELLÍN EN CONVENIO CON LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTÍN DE ARMENIA - COLOMBIA

RESUMEN
En ésta investigación se estudiaron los posibles indicadores del Síndrome de Burnout en 18 operarios de una distribuidora de GLP (Gas Licuado de Petróleo) de la ciudad de Armenia. Para ello, se realizó una investigación de tipo cuantitativo y descriptivo. Para cuantificar el síndrome, se aplicó el MBI (Maslach y Jackson, 1981), donde se hallaron dimensiones como: agotamiento emocional 28% (alto), despersonalización 22% (alto) y falta de realización personal 11% (bajo), los resultados indicaron un nivel medio de Burnout. Al mismo tiempo, se estudió la relación de las variables edad, sexo, estado civil, número de hijos y nivel educativo con las tres dimensiones del Burnout. Donde solo se halló significancia estadística entre síndrome de Burnout y las variables de estado civil 50% y número de hijos 66,6%.
Palabras clave: Síndrome, burnout, estrés, agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal.

ABSTRACT
This research studied the possible indicators of burnout syndrome in 18 workers of a distributor of LPG (Liquefied Petroleum Gas) from the city of Armenia. For this, an investigation was conducted quantitative and descriptive. To quantify the syndrome, was applied the MBI (Maslach & Jackson, 1981), where dimensions were found as: emotional exhaustion 28% (high) depersonalization 22 % (high) and lack of personal fulfillment 11% (low), the results showed a medium level of burnout. At the same time, was studied the relationship of the variables age, sex, marital status, number of children and educational level with the three dimensions of burnout. Where only statistical significance it was found between burnout syndrome and the variables of marital status 50% and number of children 66.6%.
Key words: Syndrome, burnout, stress, emotional exhaustion, depersonalization, lack of personal fulfillment.
Doi:Http://doi.org/10.5281/zenodo.4946424

[1] Investigadora Programa de Psicología de la USB en convenio con la FUSM.

Negotium
Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences
/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Jessica Tatiana Hernández Guzmán, Paula Andrea Granada Bustos, Jhon Javier Carmona Ochoa (2011) **POSIBLES INDICADORES DEL SÍNDROME DE BURNOUT, EN 18 OPERARIOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE GLP DE LA CIUDAD DE ARMENIA**
www.revistanegotium.org.ve / núm 20 (año 7) pág 22-37

INTRODUCCIÓN

El “Síndrome de Burnout", también conocido como “síndrome del estrés crónico laboral", “síndrome de desgaste profesional", “síndrome del quemado" o “síndrome del estrés laboral asistencial", es un estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones del trabajo o sobrecarga profesional Freudenberger (1974). Quien padece este síndrome, además de encontrarse cansado, desilusionado, malhumorado y hasta agresivo, se convierte de forma progresiva en mal trabajador. Es importante resaltar que el burnout es una de las principales causas del deterioro a nivel laboral y fuente de accidentalidad, entre los riesgos laborales de carácter psicosocial que pueden desencadenar posibles trastornos psicopatológicos en el individuo según lo describe Freudenberger (1987). Según Pines y Guendelman (1995) el síndrome de burnout no afecta de la misma manera a individuos pertenecientes a una cultura u otra, debido fundamentalmente a que esta determina, no solo por la forma de entender el desempeño laboral, sino también las relaciones sociales y los diferentes apoyos que las personas pueden recibir. Entre los autores más destacados en el ámbito internacional y que dan su propia definición de *burnout están: Edelwich y Brodsky (1980),* Charnes, G. (2001), Pines, A; Aronson, E y Kafry, D (1981), Golembiewski y cols. (1983), Atance, J. (1995), Vinaccia, s & alvaran, l. (2004), entre otros.

El síndrome del estrés se define como una combinación de tres elementos: el ambiente, los pensamientos negativos y las respuestas físicas del sujeto, estos interactúan de manera que ocasionan en la persona un sentimiento de ansiedad, cólera o depresión. Pines y Kafry (1981) firmaron que “este síndrome se caracteriza por la disminución de la energía y la capacidad de concentración de la persona que se siente sobrepasada en todos los aspectos de la vida. Hace referencia a un “cansancio emocional que conlleva a la perdida de motivación y

eventualmente progresiva hacia sentimientos de inadecuación y fracaso". Esta patología es una de las principales causas del absentismo laboral y se ha convertido en la fuente más importante para el sistema sanitario y el ambiente laboral. Se ha comentado que los mayores determinantes del síndrome son: "la baja implicación laboral, el escaso nivel de autonomía, la indefinición de las tareas, el malestar físico, la elevada presión del trabajo, la ausencia de apoyo en la supervisión y la dirección, la rutina y la burocracia" Freudenberger (1987).

Según el desarrollo cronológico sobre el estudio del síndrome de burnout, Freudenberger (1974), fue uno de los pioneros en describirlo como una sensación de fracaso y una exigencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza emocional del trabajador. Situando así emociones y sentimientos negativos dentro del contexto laboral ya que, este podría ser causante de tales reacciones. Además, el autor afirma que el síndrome ocasionaba adicción al trabajo, provocando un desequilibrio productivo y como consecuencia, las reacciones propias de la estimulación laboral aversiva. Por otro lado en esta misma línea de autores como: Edelwich y Brodsky (1980) aportaron definiciones tales como: una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo. Del mismo modo descubrieron tres frases por las que pasa todo individuo que padece burnout: **1**. entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción del peligro. **2**. Estancamiento, que surge tras no alcanzarse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración. **3**. Apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.

Negotium
Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences
/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Jessica Tatiana Hernández Guzmán, Paula Andrea Granada Bustos, Jhon Javier Carmona Ochoa (2011) **POSIBLES INDICADORES DEL SÍNDROME DE BURNOUT, EN 18 OPERARIOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE GLP DE LA CIUDAD DE ARMENIA**
www.revistanegotium.org.ve / núm 20 (año 7) pág 22-37

Sin embargo, la definición más reconocida es la que Maslach y Jackson (1981) pues, estos autores lo definen como un síndrome que consta básicamente de tres dimensiones que son: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja autoestima profesional. 1. *Agotamiento emocional:* hace referencias a sensaciones de sobreesfuerzo físico y psíquico que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que mantienen los trabajadores entre ellos, y con los clientes. Se produce al estar expuesto diariamente y permanentemente a personas que hay que atender como objetos de trabajo. 2. *Despersonalización*: manifiesta en actitudes en relación con usuarios/clientes, se da un incremento de la irritabilidad y pérdida de la motivación. Por el endurecimiento de las relaciones, puede llegar a la deshumanización del trato. 3. *Falta de realización personal*: perdida de la confianza en la realización personal y la presencia de un negativo auto - concepto como resultado de las situaciones ingratas. Se observa una disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a escala fisiológica, cognitiva y del comportamiento.

Actualmente, la definición más acertada del burnout es aportada por Maslach y Jackson (1986) con los tres ejes fundamentales anteriormente mencionados. Se debe destacar que la influencia de estos autores corresponde a que la mayoría de los estudios se han elaborado con el “Maslach burnout Inventory” como instrumento de la medida, a pesar de existir otras técnicas en uso. Desde estos planteamientos el desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo puede ser entendido como el resultado de un proceso de interacción mediante el cual, el sujeto busca ajustarse a su entorno laboral, y en el que los factores ambientales son elementos desencadenantes de importancia, mientas que las variables personales cumplen una función facilitadora o inhibidora del mismo.

Se considera importante el desarrollo del estudio en esta población, dado el papel y la importancia que desempeña hoy en día el estrés en la salud de los seres humanos; por consiguiente se realizó en la ciudad de Armenia, con la población de un ambiente organizacional perteneciente a un establecimiento comercial de venta al por menor en el que se expenden cilindraje de diferentes tamaños, con el fin de conocer las posibles manifestaciones del síndrome de burnout en las personas que trabajan en este campo laboral, el cual requiere de una interacción constante con los clientes. En este sentido quedaría claro que el burnout aparece como consecuencia del estrés sometido o crónico, a lo largo de la evolución, básicamente en el entorno laboral. Se hace evidente una asociación entre este síndrome y aquellos empleos que requieren un trato directo con personas. Es por ello donde se pretendió Identificar los posibles indicadores del síndrome de burnout, en 18 operarios de una distribuidora de GLP de la ciudad de Armenia.

METODOS

Tipo de Investigación: cuantitativa con un tipo de muestreo aleatorio simple.

Población: La planta de distribución de GLP de la ciudad de Armenia cuenta con un personal de 54 individuos (al cierre de la investigación: junio de 2011) de los cuales 34 son operarios, 12 trabajadores independientes y 8 entre secretarias y funcionarios.

Características de la muestra: Dadas las características del estudio se consideró que el muestreo más adecuado era el aleatorio simple, donde por medio de unas balotas se logró obtener 18 personas a las cuales se les aplicó el instrumento; estas tenía edades comprendidas entre 20 y 46 años. El 27,7% estaban casados, 50% solteros, 16,6%

unión libre y 5,5% divorciados. Más del 66,6% tiene al menos un hijo. De igual forma se puede decir que en cuanto al nivel académico el 72,2% son bachilleres, el 16,6% sólo tiene primaria y el 11,1% son técnicos.

Instrumentos: Para medir el síndrome de Burnout se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual es auto – aplicable. Dicho cuestionario está compuesto por 22 ítems tipo Likert, cada pregunta tiene siete posibilidades de respuesta y una calificación entre 0 y 6 puntos, así: Nunca (0), Pocas veces al año o menos (1), Una vez al mes o menos (2), Unas pocas veces al mes o menos (3), Una vez a la semana (4), Pocas veces a la semana (5), Todos los días (6). El inventario se divide en tres sub-escalas o dimensiones que caracterizan el síndrome de burnout: 1. *Agotamiento emocional:* Ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). 2. *Despersonalización:* Ítems (5, 10, 11, 15, 22). 3. *Falta de realización personal:* Ítems (4, 7, 9, 12, 17,18, 19, 21). Igualmente, para la interpretación de los datos se acude al baremo creado por Mingonte y Pérez (2003), donde se encuentran unos puntajes de la siguiente manera: 0 – 33 burnout bajo o leve, 34 – 66 burnout medio o moderado y 67 – 100 burnout alto o profundo.

Los indicadores de las tres dimensiones quedan especificados en los ítems del propio instrumento, los cuales se suman. Las dos primeras dimensiones son positivas y la ultima negativa. Las puntuaciones se calificaran con base a la norma americana determinando las categorías de bajo, medio y alto para cada una de las dimensiones, así: agotamiento emocional mayor a 27 (alto), 17 – 26 (medio), 0 – 16 (bajo); despersonalización mayor a 14 (alto), 9 – 13 (medio), 0 – 8 (bajo); falta de realización personal menor a 30 (alto), 36 – 31 (medio), 48 – 37 (bajo).

En las sub-escalas de agotamiento emocional y despersonalización, "altas" puntuaciones corresponden a los síntomas del síndrome de burnout, en la escala falta de realización personal "bajas" puntuaciones correspondientes a altos sentimientos del síndrome de burnout. Las tres dimensiones suman 22 ítems. Según conclusiones de Maslach y Jackson (1986), un individuo que se encuentre en la categoría "alto" en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, y "bajo" para la falta de realización personal, puede presentar síndrome de burnout.

Procedimiento: Se reunieron los operarios en el auditorio de la empresa, donde se entregaron los cuestionarios, el consentimiento informado y una encuesta donde se les pedía informaran sobre su edad, sexo, número de hijos, estado civil y nivel académico, proporcionándoseles las instrucciones necesarias para llenar cada uno de los requisitos. Estos datos fueron ordenados y tabulados. Para garantizar la confiabilidad de la información, una vez hecha la tabulación se procedió a revisar nuevamente los datos con el fin de verificar que no se hubiese eliminado por error algún registro en el proceso. Luego, se aplicaron estadísticos para graficar, interpretar, analizar los resultados. Asimismo, los factores de riesgo, impacto y formulación de hipótesis fueron construidas por medio de una Matriz Vester. Las hipótesis resultantes fueron que a mayor agotamiento emocional, se genera mayor falta de realización personal y como nula que no existe diferencia entre la falta de realización personal y el agotamiento emocional. Para la validación de las hipótesis se utilizó la prueba Chi Cuadrado (X^2).

RESULTADOS

En esta investigación se estudiaron los posibles indicadores del Síndrome de Burnout. Los resultados indicaron un nivel medio de

Burnout, donde se hallaron dimensiones como: agotamiento emocional: 28% (alto), despersonalización: 22% (alto) y falta de realización personal: 11% (bajo). Al mismo tiempo, se estudió la relación de las variables edad, sexo, estado civil, número de hijos y nivel educativo con las tres dimensiones del Burnout. Donde solo se halló significancia estadística entre síndrome de Burnout y las variables de estado civil 50% y número de hijos 66,6%.

Obteniéndose los siguientes datos: Las variables del Maslach burnout Inventory (MBI) fueron analizadas, en los puntajes de agotamiento emocional con una media (x) de 6,22 con una moda (Mo) de 32, una mediana (Me) de 15, una desviación media (Dm) de 4,16, una desviación típica (Sx) de 7,85, una varianza (s2x) de 61,7 y un coeficiente de varianza (Cv) de 126,20%; la segunda variable es la despersonalización con una media (x) de 3 con una moda (Mo) de 18, una mediana (Me) de 6, una desviación media (Dm) de 2, una desviación típica (Sx) de 4,22, una varianza (s2x) de 17,88 y un coeficiente de varianza (Cv) de 140,66%; donde se comprueba la hipótesis que a mayor agotamiento emocional, se genera mayor falta de realización personal.

En cuanto a la falta de realización personal mostraron una media (x) de 23,05 con una moda (Mo) de 32, una mediana (Me) de 39, una desviación media (Dm) de 8,96, una desviación típica (Sx) de 12,28, una varianza (s2x) de 150,89 y un coeficiente de varianza (Cv) de 53,27%; corroborando la hipótesis nula, que no existe diferencia entre la falta de realización personal y el agotamiento emocional, ya que las dos variables dan igual en la moda (32) siendo esta el valor con una mayor frecuencia en una distribución de datos, lo que significa que la moda es el promedio de las dos puntuaciones adyacentes.

Negotium
Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences
/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Jessica Tatiana Hernández Guzmán, Paula Andrea Granada Bustos, Jhon Javier Carmona Ochoa (2011) **POSIBLES INDICADORES DEL SÍNDROME DE BURNOUT, EN 18 OPERARIOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE GLP DE LA CIUDAD DE ARMENIA**
www.revistanegotium.org.ve / núm 20 (año 7) pág 22-37

Igualmente, se puede observar en la grafica 1 que esta ultima variable se encuentra en un nivel más alto que las demás, lo que indica que hay una pérdida de la confianza en la realización personal y la presencia de un negativo auto - concepto como resultado de las situaciones ingratas. Se observa una disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a escala fisiológica, cognitiva y del comportamiento.

De igual manera, se encontró que el estado civil establece un contraste significativo con el síndrome de burnout, ya que se halló que el ser soltero presenta asociación con el síndrome con un 50%, ante los demás estados civiles (casado, divorciado, unión libre), por lo tanto, se confirma nuevamente la hipótesis de que a mayor agotamiento emocional (61% bajo), mayor es la falta de realización personal (72% bajo).

Gráfica 1

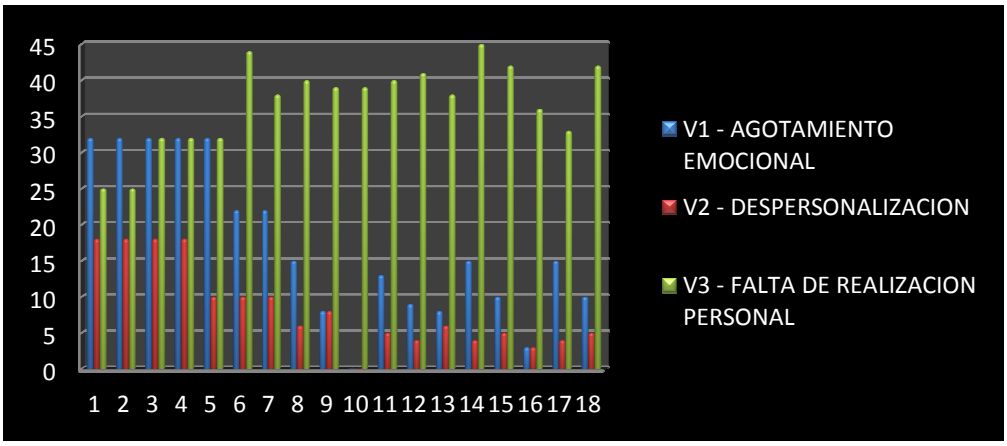


Diagrama de barras de las variables del síndrome de burnout
Fuente: Investigación propia

Negotium
Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences
/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Jessica Tatiana Hernández Guzmán, Paula Andrea Granada Bustos, Jhon Javier Carmona Ochoa (2011) **POSIBLES INDICADORES DEL SÍNDROME DE BURNOUT, EN 18 OPERARIOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE GLP DE LA CIUDAD DE ARMENIA**
www.revistanegotium.org.ve / núm 20 (año 7) pág 22-37

DISCUSIÓN

El estudio del burnout ha ido progresando en complejidad, a medida que ha ido profundizando en la identificación y evaluación de sus posibles causas, determinantes y procesos adyacentes. Esta investigación parte de una perspectiva integradora donde no sólo se consideran las variables relacionadas con el estrés sino también los problemas subyacentes a éste.

El estudio efectuado a los 18 operarios de una distribuidora de GLP de la ciudad de armenia, indica que existen factores de riesgo para desarrollar el síndrome de burnout, entre los cuales se encuentran personas jóvenes, solteros o sin pareja estable, mayores turnos laborales y rasgos de personalidad, tales como personas idealistas, optimistas, con expectativas altruistas, elevadas, deseo de prestigio y mayores ingresos económicos; es necesario tener en cuenta que la población tiene menos factores de riesgo para el desarrollo de esta patología, relacionados con la vinculación laboral y el desgaste profesional de instauración progresiva a lo largo de varios años de desempeño laboral exigente y estresante.

En cuanto al número de hijos, se encontró que el 66,6% tiene hijos; adicional a esto se halló que en ellos se encuentra el mayor nivel de agotamiento emocional 28%, esto se puede explicar según Babakus y Cravens, Johnston y Moncrief (1999), el agotamiento emocional se caracteriza por la sensación de que el tanque emocional individual se encuentra vacío y falto de energía. Se afirma que este deseo de lidiar exitosamente a favor de otros, particularmente cuando tienen hijos, genera una tensión emocional crónica que desemboca en agotamiento emocional Maslach y Leiter, (1997).

En cuanto al estado civil, se encontró que el 50% son solteros evidenciándose un alto grado de agotamiento emocional 28%, de despersonalización 22% y falta de realización personal 11%. Esto se puede explicar por medio de la teoría de Maslow, Abraham (1998), que afirma que cuando se tiene una constante interacción con los demás, la persona logra un equilibrio en su desarrollo personal; se beben obtener diferentes niveles como lo son las necesidades fisiológicas en las cuales se integran la respiración, alimentación, descanso, homeostasis y sexo, en el segundo nivel se encuentran las necesidades de seguridad donde están la seguridad física, de empleo, recursos, moral, familiar, de salud y propiedad privada, en el tercer nivel se encuentra la afiliación que constan de amistad, afecto e intimidad sexual, el cuarto nivel se constituye de auto-reconocimiento, confianza, respecto y éxito, el quinto nivel se compone de moralidad, creatividad, espontaneidad, falta de prejuicios, aceptación de hechos y resolución de problemas, tomando como base este ultimo nivel para la correlación con los resultados obtenidos a través del proceso estadísticos.

Estos resultados se relacionan con los de Mingote y Pérez (2003) quienes aseguran que la edad y el género no establecen diferencias en el síndrome de burnout, de igual forma estos resultados concuerdan con Guillen y Guil (2000), quienes dicen que la relación entre sexo, edad, nivel educativo y el síndrome de burnout no es clara, e igualmente coinciden con los resultados reportados por Sarmiento, D Y Calderón (2003) quienes afirman que la edad y nivel educativo no influyen en el burnout.

Con base en lo planteado por freudemberg (1974), Maslach y Jackson (1996) se encontró que los operarios de una distribuidora de GLP de la ciudad de Armenia presentan un nivel medio o moderado del síndrome de burnout, posiblemente por los extensos horarios de trabajo que deben cumplir, los cuales se salen del horario reglamentario (ocho

horas). Dichos horarios que se distribuyen en tres turnos diarios cambian continuamente el curso del espacio libre de los empleados, en donde se pude presentar alteraciones en la vida personal y familiar de los mismos; además su día libre es cada 15 días, lo que implica que se reduzca el espacio para realizar actividades personales, compromisos familiares (esposa, novia, hijos, etc.) aparte de esto no tiene cargos estables que les permita una mayor adaptabilidad en sus quehaceres diarios.

En coherencia con el modelo explicativo organizacional del síndrome de burnout, las exigencias del trabajo que sobrepasan las racionalmente aceptadas y que suelen ir acompañadas de exceso de tareas no son agradables, pueden ser las posibles causantes de síntomas de estrés y más aun si tales exigencias van acompañadas de falta de tiempo. Con relación a lo anterior, la dimensión de agotamiento emocional fue la más notoria, con un 28%, a diferencia de la dimensión de despersonalización con un 22% y la dimensión de falta de realización personal con un 11%, lo cual, indica que los empleados pueden estar presentando sensaciones de cansancio físico, mental, incapacidad para servir a los clientes y apatía hacia las tares diarias, según afirman Maslach y Jackson (1986).

Donde se pudo comprobar por medio de los ítems de la falta de realización personal la cual se define como la perdida de la confianza y la presencia de un negativo auto-concepto como resultado de las situaciones ingratas, dentro del instrumento el cual se aplico, donde se encuentra la variable con afirmaciones específicas y cuentan con respuestas de diferentes frecuencias como lo son las siguientes: (4) comprendo fácilmente como se sienten las personas con las que trabajo, (7) trato muy eficazmente a los problemas de los clientes, (9) creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de los clientes, (12) me siento muy activo, (17) puedo crear fácilmente una atmosfera

Negotium
Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences
/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Jessica Tatiana Hernández Guzmán, Paula Andrea Granada Bustos, Jhon Javier Carmona Ochoa (2011) **POSIBLES INDICADORES DEL SÍNDROME DE BURNOUT, EN 18 OPERARIOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE GLP DE LA CIUDAD DE ARMENIA**
www.revistanegotium.org.ve / núm 20 (año 7) pág 22-37

relajada con mis clientes, (18) me siento estimulado después de trabajar con mis clientes, (19) he conseguido muchas cosas útiles en mi profesión/área, (21) en el trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma; al realizar esta investigación y obtener unos resultados estadístico se pudo dar cuenta de que existe una gran relación entre el agotamiento emocional y la falta de realización personal lo cual se fundamenta con la teoría anteriormente mencionada.

De acuerdo con el instrumento Maslach burnout Inventory (MBI) los resultados de la investigación confirman la hipótesis de que las personas expuestas a niveles laborales muy exigentes y estresantes presentan síndrome de burnout donde se encontró que el 56% de la población presento burnout en un nivel moderado, mientras que el 44% restante tiene un nivel alto o profundo de estrés laboral, los anteriores resultados pueden ser divididos de acuerdo a tres variables especificas: la primera es el agotamiento emocional el cual se presenta en un grado alto (28%) de la población; al tiempo que la despersonalización (alteración del estado de ánimo) es prevalente en un (22%) en la población estudiada, en estas dos variables es el 11% y 17% respectivamente, lo que demuestra que tanto el nivel alto, como el medio alteran la capacidad para controlar el impulso y manejar la ansiedad.

Correlativamente la tercera variable fue la de falta de realización personal la cual mostró un nivel alto (11%), medio (17%) y bajo (72%), en síntesis se puede expresar que la población investigada presenta niveles elevados de efectividad emocional debido a la fuerte carga emocional, conjuntamente con alteraciones del estado del ánimo (22%) como expresión de un deficiente control de la afectividad a nivel personal y grupal. En general, distintos factores como el entorno físico, el desempeño del rol, las características estresantes del propio trabajo y el clima organizacional aparecen como principales desencadenantes

del burnout Peiró (1992), si bien en nuestra investigación si aparecen como estresores importantes para el desarrollo del citado síndrome.

Se concluye que no solo la población objeto de estudio presenta el síndrome, sino que es un fenómeno social, en donde no solamente el ambiente laboral es el único factor precipitante del estrés, existen otros factores como la vulnerabilidad inicial (psicológica o física) importante en la relación estrés – enfermedad; conductas que atentan contra la salud, como el dejar de alimentarse, de auto - cuidarse, el consumo y abuso de sustancias nocivas para la salud (frecuentemente consumo de cigarrillo, alcohol, tranquilizantes) que pueden implicar un incremento en las enfermedades fisiológicas en relación con el estrés; la personalidad es otro factor que influye en la manera como cada individuo responde a los eventos estresantes (separación, pérdida del empleo, dificultades económicas, entre otras) y determina la forma en que afrontara tal evento. Es así como algunas características de la personalidad empeoran las situaciones de estrés mientras que otras lo mejoran. El ambiente laboral también puede verse afectado por estos factores que aunque son externos forman parte integral del individuo, en este caso del empleado, según lo describe Brengelmann, J.C. (1986) y Tailor. S. (2007).

REFERENCIAS

Atance, J. (1995). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario, revista española de salud pública, vol. 75, no. 3, pág. 301 -305

Babakus, Emin; Cravens, David W., Johnston, Mark y Moncrief, William C. (1999). The role of emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*. *27*(1), 58-70.

Brengelmann, J.C. (1986). Estrés, superación y calidad de vida en personas

sanas y enfermas. *Evaluación Psicológica, 2,* 47-78.

Charnes, G. (2001). La calidad de vida del los profesionales de la salud: previniendo el síndrome de burnout.

Edelwich, J, y Brodsky, A. (1980). Burnout: stages of desilusionmet in the helping profession. Nueva York: human sciences press.

Freudenberger, H. J. (1974): "Staff Burn-out", en Journal of Social Issues, pag. 159 -165.

Freudenberger H.J. (1987): "Staff Burn-out", en Journal of Social Issues, pag. 59 - 165.

Golembiewski, R.T., Munzenrider, R.F. Y Carter, D. (1983): Progresive Phases of Burn-out and Their Worksite Covariants. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19: 464-81.

Maslach, C. y Jackson, S. E (1981). The measurement of experienced burnout. Journal of occupational behavior. 2; 99 – 113

Maslach, C y Jackson, S.E. (1986): Maslach burnout Inventory. Manual Research edition. University of California. Consulting psychologist press. Palo alto

Maslach, C Y Jackson, S.E. Y Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual* (3ª Ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Maslach, Christina y Leiter, Michael. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it.* San Francisco: Jossey-Bass.

Maslow, Abraham (1998). *Towards a Psychology of Being*. Wiley; 3 edition. p. 89. ISBN 978-0-471-29309-5.

Mingote, A y Pérez, S (2003). Estrés en la enfermería, Madrid, España, Díaz De Santos Ediciones.

Peiró, J. M. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral* ([1a. ed.). Madrid: Eudema.

Pines, A; Aronson, E Y Kafry, D (1981). Burnout: From tedium to personal growth. En C. Cherniss (Ed.), Staff Burnout: Jon Stress in the human services. Nueva York: The Free Press.

Pines, A. y Guendelman (1995) Burnout: An Existential Perspective. In: W.B. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (ed). Professional burnout: recednt developments in theory and research (35-51). London: Taylor y Francis

Pines, A; Aronson, E y Kafry, D (1981). Burnout: From tedium to personal growth. En C. Cherniss (Ed.), Staff Burnout: Jon Stress in the human services. Nueva York: The Free Press.

Sarmiento, D y Calderón (2003). Presencia del síndrome de burnout en los profesores de la escuela internacional de educación física y deporte de cuba, disponible en ilustrados. Com

Tailor. S. (2007) psicología de la salud, México, ed. Mc Graw Hill interamericana Pág. 184 -186.

Vinaccia, S y Alvaran, L. (2004). El síndrome del burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: un estudio exploratorio. *Terapia psicológica* (22), 9-16