UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

Título:

DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE ASAP VENEZUELA EN CARACAS, DURANTE EL AÑO 2016

Realizado por:

Adriana Carolina Avilán Salaverria

Vanessa Virginia Madrid Longobardi

Profesor guía:

Trina Teresa Barbero Fajardo

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la calificación de: Dieciocho (18) puntos.

Nombre: Antonio Tonelli Firma: _____

Nombre: Roraima Mora Firma: _____

Nombre: Trina Barbero Firma: _____

Caracas, 08 de Febrero de 2017

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES
Opción: Sin Mención

DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE ASAP VENEZUELA EN CARACAS, DURANTE EL AÑO 2016

Tesistas:
Madrid Longobardi, Vanessa Virginia
Avilán Salaverria, Adriana Carolina

Tutor:
Barbero Fajardo, Trina Teresa

Caracas, Enero 2017

DEDICATORIAS

Quisiera dedicar este logro a Mamá Coro, por amarme incondicionalmente y por hacerme la persona que soy hoy……Me encantaría que estuvieras aquí conmigo.

A mi Mamá por acompañarme y apoyarme, y siempre creer en mí.

A mi hermano Luis, por simplemente ser tú; también me encantaría que estuvieses físicamente aquí conmigo; sólo nos separan unos países.

A mi tía Antonieta, por creer en mí y apoyarme en mis momentos más duros.

A mi familia, por ser única y siempre estar ahí para apoyarme.

A Vanessa, por ser más que mi amiga…una hermana; por ser tan paciente y comprensiva en todo momento.

Adriana

Este logro, se lo dedico a mis Padres por siempre confiar en mí, por su apoyo incondicional y por brindarme la educación y valores que me permitieron ser quién soy hoy en día.

A mis hermanitos, por su amor incondicional y por siempre apoyarme.

A mi abuela Haydee y a mis abuelitos quienes desde el cielo me guiaron y me dieron la fuerza de seguir adelante por el camino correcto.

A Adri, por siempre estar ahí y ser mi compañera en este trayecto, más que mi amiga…una hermana.

A mis amigos y familiares, quienes siempre me dieron el impulso para seguir adelante, a pesar de los obstáculos.

Vanessa

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por guiarnos en todo momento y darnos fuerzas para seguir adelante, hasta lograr nuestra meta.

A nuestras familias y amigos, por acompañarnos, alentarnos y siempre tener esa palabra de aliento.

A nuestra tutora, Trina Barbero, por su apoyo, paciencia y disposición de compartir sus conocimientos, en todo momento.

A José Gil, por querernos, soportarnos y ser nuestro apoyo.

A los Profesores de la UCAB, por las enseñanzas compartidas.

A todas aquellas personas que pusieron su granito de arena para que esta tarea se convirtiera en realidad.

Adriana y Vanessa

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIAS iii
AGRADECIMIENTOS v
ÍNDICE DE CUADROS ix
ÍNDICE DE TABLAS x
ÍNDICE DE GRÁFICOS xii
RESUMEN xiii

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3

CAPÍTULO II OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION 12

Objetivo General 12
Objetivos Específicos 12

CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO 13

1 Antecedentes de la Investigación 13
2 Contextualización de la Empresa en Estudio: ASAP Venezuela 16
2.1 Antecedentes de la Empresa y Ubicación 16
2.2 Contribución Social 17
2.3 Visión 17
2.4 Misión 17
2.5 Valores y Cultura 17
2.6 Servicios que Presta la Empresa 17
3 Bases Teóricas 18
3.1 El Síndrome Burnout 18
3.2 Proceso de Desarrollo del Síndrome de Burnout 22
3.3 Modelos Explicativos del Síndrome de Burnout 24
3.4 Modelos Etiológicos Basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo 24
3.5 Modelos Etiológicos Basados en las Teorías del Intercambio Social 26
3.6 Modelos Etiológicos Basados en la Teoría Organizacional 27
3.7 Modelos Etiológicos Basados en la Teoría Estructural 28
3.8 Estrés Laboral 29

CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO 31

1 Tipo de Investigación 31
2 Diseño de la Investigación 32
3 Población y Muestra 32
3.1 Población 32
3.2 Muestra 33
4 El Sistema de Variables 34
4.1 Definición de las variables 34
4.2 Operacionalización de las Variables 36
5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información 37
6 Validez y Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Información 38
7 Técnicas de Análisis de la Información 38
8 Viabilidad de la Investigación 42
9 Consideraciones Éticas 42

CAPÍTULO V ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 44

1 Agotamiento Emocional de los Colaboradores de ASAP Venezuela, durante el Año 2016 44
2 Despersonalización de los Colaboradores de ASAP Venezuela, durante el Año 2016 48
3 Realización Personal de los Colaboradores de ASAP Venezuela, durante el Año 2016 52
4 Distribución de las Medias Aritméticas de la Percepción de los Colaboradores de ASAP Venezuela acerca de las Dimensiones del Síndrome de Burnout, en Función de sus Cargos y Antigüedad, durante el año 2016 56
5 Independencia / Dependencia entre las Dimensiones del Síndrome de Burnout en los Colaboradores de ASAP Venezuela, en Función de sus Características Laborales 63

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 70

1 Conclusiones 70
2 Recomendaciones 72

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 74

ANEXOS 78

A Maslach Burnout Inventory, MBI 78

B Distribución Fisher 81

C Tabla de la Prueba Tukey 82

D Valores Críticos de La Distribución Chi Cuadrado (• ^{2}) 83

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Descripción	Página
1	Población Objeto del Estudio	33
2	Muestra Objeto del Estudio	34
3	Definición de las Variables	35
4	Operacionalización de las Variables	36
5	Escalas de Padecimiento del Síndrome de Burnout por Dimensión	38
6	Análisis de Varianza, ANOVA	40
7	Muestra y Escala de las Dimensiones del Síndrome de Burnout	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Descripción	Página
1	Análisis de Varianza (ANOVA) para la Hipótesis de Igualdad entre las Medias Estadísticas del Agotamiento Emocional por el Cargo de los Colaboradores de ASAP Venezuela	57
2	Análisis de Varianza (ANOVA) para la Hipótesis de Igualdad entre las Medias Estadísticas del Agotamiento Emocional por la Antigüedad de los Colaboradores de ASAP Venezuela	58
3	Prueba Post-Hoc de Tukey para las Hipótesis Individuales de Igualdad entre las Medias Estadísticas del Agotamiento Emocional por la Antigüedad de los Colaboradores de ASAP Venezuela	59
4	Análisis de Varianza (ANOVA) para la Hipótesis de Igualdad entre las Medias Estadísticas de la Despersonalización por el Cargo de los Colaboradores de ASAP Venezuela	60
5	Análisis de Varianza (ANOVA) para la Hipótesis de Igualdad entre las Medias Estadísticas de la Despersonalización por la Antigüedad de los Colaboradores de ASAP Venezuela	61
6	Análisis de Varianza (ANOVA) para la Hipótesis de Igualdad entre las Medias Estadísticas de la Realización Personal por el Cargo de los Colaboradores de ASAP Venezuela	62
7	Análisis de Varianza (ANOVA) para la Hipótesis de Igualdad entre las Medias Estadísticas Realización Personal por la Antigüedad de los Colaboradores de ASAP Venezuela	63
8	Chi-Cuadrado (•2) para la Hipótesis de Independencia entre los Niveles de Agotamiento Emocional y los Cargos de los Colaboradores de ASAP Venezuela	64
9	Chi-Cuadrado (•2) para la Hipótesis de Independencia entre los Niveles de Agotamiento Emocional y la Antigüedad de los Colaboradores de ASAP Venezuela	65

10 Chi-Cuadrado (•2) para la óHipis de Independencia entre los Niveles de Despersonalización y los Cargos de los Colaboradores de ASAP Venezuela 66

11 Chi-Cuadrado (•2) para la óHipis de Independenci a entre los Niveles de Despersonalización y la Antigüedad de los Colaboradores de ASAP Venezuela 67

12 Chi-Cuadrado (•2) para la óHipis de Independencia entre los Niveles de Realización Personal y los Cargos de los Colaboradores de ASAP Venezuela 68

13 Chi-Cuadrado (•2) para la óHipis de Independencia entre los Niveles de Realización Personal y la Antigüedad de los Colaboradores de ASAP Venezuela 69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico	Descripción	Página
1	Agotamiento Emocional como Dimensión del Síndrome de Burnout	45
2	Nivel de Agotamiento Emocional Bajo por Cargo	45
3	Nivel de Agotamiento Emocional Medio por Cargo	46
4	Nivel de Agotamiento Emocional Alto por Cargo	46
5	Nivel de Agotamiento Emocional Bajo por Antigüedad	47
6	Nivel de Agotamiento Emocional Medio por Antigüedad	47
7	Nivel de Agotamiento Emocional Alto por Antigüedad	48
8	Despersonalización como Dimensión del Síndrome de Burnout	49
9	Nivel de Despersonalización Bajo por Cargo	49
10	Nivel de Despersonalización Medio por Cargo	50
11	Nivel de Despersonalización Alto por Cargo	50
12	Nivel de Despersonalización Bajo por Antigüedad	51
13	Nivel de Despersonalización Medio por Antigüedad	51
14	Nivel de Despersonalización Alto por Antigüedad	52
15	Realización Personal como Dimensión del Síndrome de Burnout	53
16	Nivel de Realización Personal Bajo porCargo	53
17	Nivel de Realización Personal Medio porCargo	54
18	Nivel de Realización Personal Alto por Cargo	54
19	Nivel de Realización Personal Bajo porAntigüedad	55
20	Nivel de Realización Personal Medio por Antigüedad	55
21	Nivel de Realización Personal Alto por Antigüedad	56
22	Chi Cuadrados Parciales entre los Nivele de Realización Personal y los Rangos de Antigüedad de los Colaboradores de ASAP Venezuela	68

RESUMEN

Los colaboradores con frecuencia están expuestos a exigencias laborales que, al no ser controladas de forma adecuada, tienden a producir agotamiento físico, mental y emocional; esto en el tiempo puede afectar no solo el desempeño laboral, sino también en la vida personal de los mismos. Los expertos en el área laboral se han referido a este fenómeno como Síndrome de *Burnout* (SB) o el Síndrome de Desgaste Profesional (SDP). Maslach (2009) argumenta que las fuentes principales de este agotamiento son la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo; por ello, el trabajador siente que no dispone de recursos emocionales para enfrentar su tarea. El *Burnout* laboral, es un síndrome psicológico que implica una respuesta a la exposición prolongada, ante estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Maslach y Jackson (1986) señalan que el Síndrome *Burnout* puede ser detectado en función de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. El propósito de este trabajo de investigación consistió en evaluar las dimensiones del Síndrome de *Burnout* en los colaboradores de ASAP Venezuela, en Caracas durante el año 2016; para ello se aplicó una encuesta que mide las dimensiones que comprenden el Síndrome denominada "*Maslach Burnout Inventory*", el estudio se apoya en un tipo de investigación descriptiva de medición de variable independiente, bajo un diseño documental, no experimental de campo. El procesamiento de los datos se realizó a través de los modelos estadísticos ANOVA y Chi cuadrado. La utilidad de esta investigación fue determinar la incidencia del Síndrome de *Burnout* en una empresa de servicio en el área de Recursos Humanos. El estudio concluye que el Síndrome de *Burnout* está presente en los colaboradores de ASAP Venezuela, con una incidencia significativa en aquellos colaboradores con una antigüedad entre cuatro (4) y siete (7) años en la Organización. En tal sentido, las autoras de esta investigación ofrecen una serie de estrategias dirigidas a los colaboradores, en general, y otro grupo de estrategias dirigidas específicamente a los colaboradores con una antigüedad entre cuatro (4) y siete (7) años en la Organización.

Palabras Clave: Síndrome de *Burnout*, agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

INTRODUCCIÓN

El desgaste profesional no es un evento, sino un proceso en el que el estrés y las tensiones que éste genera, socavan gradualmente la salud física y mental del trabajador. El estrés normalmente se da por demandas excesivas de trabajo, así como por la falta de valorización de las tareas que se están ejecutando y sus consecuencias incluyen pérdida de seguridad, ansiedad, baja autoestima, irritabilidad, cansancio, alteración del carácter, confusión, fatiga y desmotivación. Ante estas situaciones, el trabajador, finalmente, se distancia de sus responsabilidades o del rol que le genera estrés, pierde su interés por lo que hace, merma su empatía tanto con el cliente como con los compañeros de trabajo, la frustración aflora y el ciclo se vuelve vicioso.

En otras palabras, los riesgos y condiciones a las que el trabajador se expone para cumplir con su deber, lo afectan en forma psicológica, física y social, como consecuencia de un excesivo nivel de exigencia laboral o por la monotonía que encierra su actividad cotidiana, lo cual es conocido como el Síndrome de *Burnout*, término utilizado como sinónimo de fatiga, y descrito por Maslach (1976), como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos que conlleva a un cansancio físico y emocional, despersonalización en el trato de clientes y dificultad para la realización profesional. Esta condición se presenta, fundamentalmente en personas que trabajan en áreas que prestan servicio y que las funciones de su cargo ameritan estar en contacto directo y continuo con personas necesitadas de apoyo.

Cabe destacar, que la relación trabajo y salud puede abordarse desde el punto de vista psicosocial, en donde los riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral tienen su origen en la organización, aunque sus consecuencias no son tan evidentes como los accidentes de trabajo y las enfermedades, pero no por ello son menos reales; los riesgos se manifiestan a través del estrés, el ausentismo laboral, la ansiedad y la desmotivación, entre otros aspectos.

Los colaboradores de empresas que prestan servicio como ASAP Venezuela no escapan de esta realidad y en ellos se han presentado indicadores del Síndrome de *Burnout* tales como cansancio, agotamiento, estrés y pérdida del compromiso laboral, como consecuencia de mantener un contacto directo con otros trabajadores y con clientes que demandan atención inmediata frente a sus emergencias. De allí, surge el interés de desarrollar el presente trabajo de investigación, el cual se centró en estudiar las dimensiones del Síndrome de *Burnout* en los colaboradores de ASAP Venezuela en Caracas durante el año 2016, con la finalidad de describir las dimensiones del Síndrome de *Burnout*, comparar sus distribuciones promedio en función al cargo y la antigüedad de los colaboradores y establecer los niveles de asociación de las dimensiones con respecto al cargo y antigüedad, está información es de gran utilidad para generar un plan de acción que lleve a menguar el impacto del Síndrome de *Burnout* en los colaboradores.

Para ello, el estudio ha sido estructurado en cinco (5) capítulos:

En el Capítulo I, se desarrolló el planteamiento del problema; se presentan los objetivos, tanto general como los específicos; la justificación de la investigación, su alcance y delimitaciones.

En el Capítulo II, se refiere al marco teórico y se presentan trabajos anteriores que sirven como antecedentes de la investigación; la contextualización de la Organización en estudio; se desarrollaron las bases teóricas sustentadas en la opinión y escritos de expertos en el área.

En el Capítulo III se presenta el marco metodológico con el tipo de investigación y diseño de investigación; se definió la población objeto del estudio y se determinó el tamaño de la muestra estudiada; se estructuró el sistema de variables objeto del estudio; se establecieron las técnicas e instrumentos para la recolección de la información, al igual que los lineamientos para su validación y confiabilidad; se definieron las herramientas para el procesamiento, análisis de datos, viabilidad y consideraciones éticas.

En el Capítulo IV se analizaron los datos y se presentaron las tablas y gráficos con los resultados de la data recolectada.

En el Capítulo V se muestran las conclusiones obtenidas en la investigación y las recomendaciones como aporte. Finalmente, las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según Martínez (2010), desde la década de los noventa los estudios de *Burnout* han sido un tema muy polémico, y es cuando se empiezan a lograr acuerdos básicos de conceptualización, análisis, técnicas y programas de prevención. Existe un consenso básico sobre la importancia de diagnosticar el Síndrome de *Burnout* y de promover el desarrollo de programas como medida preventiva y estratégica.

Gómez, Balkin, & Candy, citados por Dávila & Romero, (2010, p.18), señalan que el estrés se presenta de forma natural en el día a día del ser humano y en cualquier actividad cotidiana; sin embargo, cuando repercute en el ámbito laboral y no se afronta estratégicamente, puede ocasionar consecuencias negativas desencadenando en el Síndrome de *Burnout*, también conocido como estar "quemado"; dado a ello, los individuos no sólo se ven afectados en sus vidas personales y psicológicas, sino afecta directamente a las organizaciones donde se desempeñan.

Moreno y Peñacoba (1999), citados por Carlin y Garcés (2010), diferencian al estrés del *Burnout* señalando que el *Burnout* no se identifica por la sobrecarga de trabajo, es decir, el exceso de trabajo no provoca en sí *Burnout*; de la misma manera, Moreno y Peñacoba argumentan que un trabajo escasamente estresante, pero desmotivador puede llevar al *Burnout*. Desde esta perspectiva, el *Burnout* no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de interés que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto. Por lo tanto, el estrés proviene de la vida cotidiana del individuo y el *Burnout* es el desarrollo del estrés laboral.

Farber (1984), citado por Carlin y Garcés (2010), señala que:

> *"El Burnout es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes*

> *necesitados o problemáticos. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima."* (p.23).

El primero en usar este término fue el estadounidense Herbert Freudenberger en el año de 1974, quién lo definió como una "*…sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador*". Freudenberger inició su estudio en la Free Clinic de Nueva York para toxicómanos, donde observó que al pasar entre uno (1) y tres años (3), los voluntarios que trabajaban perdían el interés, presentando desmotivación, ansiedad, agotamiento emocional y síntomas de depresión. La actitud hacia los pacientes empezó a ser distante, cínica, poco comprensivos y hasta de culparlos por la enfermedad que padecen (Carlin y Garcés 2010).

En 1976, Cristina Maslach empezó a estudiar las respuestas emocionales de los profesionales que ofrecían ayuda a las personas, los primeros estudios se desarrollaron en médicos y enfermeras; posteriormente, se observó en otras profesiones de ayuda como profesores, policías, bomberos, abogados, ingenieros, contables, teleoperadores de comunicación y hasta en deportistas (Flippin 1981), citado por Carlin y Garcés (2010).

Maslach et al, citados por Buzzetti (2005) describen el Síndrome de *Burnout* basado en tres dimensiones: a) Agotamiento emocional, el cual es la dimensión básica e individual del estrés y se evidencia en la desmotivación, sentimientos de frustración y tensión hacia el trabajo; b) Despersonalización como la dimensión del contexto interpersonal y se presenta como la actitud de frialdad y distanciamiento hacia los clientes o usuarios; y c) Realización personal, la cual es la dimensión de autoevaluación acerca de los sentimientos de autoeficacia, competencia y satisfacción en el trabajo.

En la actualidad, este síndrome se presenta en diversas profesiones desde directivos hasta amas de casa; en el ámbito laboral, las empresas son las más interesadas en evitar la presencia del síndrome en sus colaboradores, ya que se ve afectada la calidad de servicio, baja el rendimiento, incrementa el absentismo laboral, alta rotación de personal, e inclusive abandono del puesto de trabajo (Martínez 2010).

Barria (2002) indica que, para estudiar estas tres dimensiones, el instrumento más utilizado es el *Maslach Burnout Inventory* (MBI), creado por Christina Maslach y Susan Jackson; el MBI es un cuestionario que consta de 22 preguntas formuladas de manera afirmativa, en base a los sentimientos personales, actitudes en el trabajo y hacia las personas que tiene que atender. Este instrumento utiliza los puntajes de las subescalas para evidenciar el Síndrome de *Burnout*, es decir, al presentar altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, pero con bajo nivel en la realización personal.

Maslach & Schaufeli, 1993, citadas por (Barria, 2002), reseñan que desde la década de los ochenta se iniciaron las investigaciones sobre el Síndrome de *Burnout*; en Estados Unidos comenzaron los estudios sobre el tema y luego las investigaciones se extendieron a Canadá, Gran Bretaña, Francia, Alemania, Israel, Italia, España, Suecia y Polonia.

En Venezuela, se han realizado diversas investigaciones a nivel académico sobre el Síndrome de *Burnout*; estas investigaciones han sido dirigidas a diferentes sectores como salud, universitarios, y sectores públicos, entre ellas:

Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013), "Síndrome de *Burnout* en trabajadores del sector informal. Caso: Sector comercial, Municipio Diego Ibarra Estado Carabobo"; Lozano y Petrelli (2013), "Relación entre el Síndrome de *Burnout* y la Percepción del Clima Organizacional en un Instituto Autónomo Nacional"; Nóbrega (2013) "Satisfacción laboral y Síndrome de *Burnout* en operarias de caja registradora de supermercados en Valencia, Estado Carabobo 2012"; Flores y Pérez (2009), "Análisis de la incidencia del síndrome del desgaste profesional *(Burnout)* en los trabajadores y trabajadoras de una empresa privada dedicada a la venta de centrales telefónicas ubicada en la ciudad de Valencia Estado Carabobo"; Dávila y Romero (2008), "Relación entre el Síndrome de *Burnout* y la Percepción sobre el Clima Organizacional en Médicos del Área de Emergencia"; Martínez y Mujica (2008) "Prevalencia del Síndrome de *Burnout* como Condición de Riesgo Laboral en una Empresa Pública de Transporte Terrestre Masivo, ubicada en Valencia, Estado Carabobo"; Oliveros (2008) "Síndrome de *Burnout* en el Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana y su Relación con el Clima Organizacional."

Cuando una organización logra el crecimiento y el éxito económico sin tener en cuenta programas de mejoramiento en el área de gestión humana que permitan un desarrollo equilibrado y salud organizacional, es muy factible que se pregunte: ¿por qué no seguir

existiendo sin tenerlos en cuenta? Se llega incluso a temer que la implementación de programas de mejoramiento traiga más inconvenientes que soluciones (García, 2007).

En este sentido, las exigencias laborales pueden exponer a los colaboradores a situaciones de presión que al no ser controladas de forma adecuada, tienden a producir agotamiento físico, mental y emocional, un estado de desgaste general cuyas consecuencias se manifiestan en irritabilidad, desinterés o desmotivación, absentismo, abandono del puesto de trabajo e incluso efectos nocivos en la vida personal; todo ésto ha generado un creciente interés entre las organizaciones, por el impacto que tienen tales conductas en su clima interno y externo.

Por su parte, el estrés laboral es uno de los riesgos psicosociales que puede presentarse en las organizaciones por el tipo de trabajo que desempeñan, especialmente en las empresas de servicios, en las cuales es muy frecuente la presencia de éste tipo de enfermedades laborales, ya que los profesionales de estos sectores trabajan en contacto directo tanto con clientes internos como externos. (Quiceno y Vinaccia, 2007).

En este respecto, surgen algunos conceptos entre los cuales destaca el Síndrome de *Burnout*, también conocido como Síndrome de "Estar Quemado" por el trabajo, o Síndrome de "Desgaste Profesional", que según refiere Martínez (2010) *"… es el resultado de un proceso en el que el sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y ante el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces."* (p.5)

En el caso de las empresas o instituciones prestadoras de servicio, la ocurrencia de respuestas inadecuadas por parte de los empleados es un elemento que puede afectar las relaciones con clientes o usuarios, mermando la calidad de atención y por consiguiente poniendo en riesgo el éxito de la organización. De acuerdo con Maslach (2009), la continua o diaria exposición a sobrecargas de tareas y responsabilidades, tiende a ocasionar en algunos individuos una sensación de fatiga física y mental, además de actitudes distantes no solo hacia las personas que reciben el servicio, sino de los mismos compañeros de trabajo, así como también sentimientos negativos en lo que respecta a la realización profesional y personal.

También se han mencionado otros factores desencadenantes del Síndrome de *Burnout*, como es el caso de la relación cliente-dependiente, o entre trabajador-cliente, dado que el primero es quien debe responder a las exigencias o solicitudes del público usuario del servicio, además de recibir las quejas y reclamos, llegando incluso a ser objeto de agresiones verbales si

el servicio resulta insatisfactorio, todo lo cual genera un proceso que no proviene directamente de la estructura psíquica del empleado, sino más bien de las demandas emocionales que sobrepasan su capacidad de tolerancia.

Igualmente, existen condiciones internas de la organización que pueden generar estrés laboral, y facilitar el desarrollo del Síndrome de *Burnout*, tales como la ausencia continua de recursos para la realización de las tareas, falsas expectativas, bajos niveles de autonomía, retroalimentación y apoyo social en el contexto laboral. A este respecto, la Psicología Industrial ha venido aportando elementos para comprender los alcances que tienen aquellos factores susceptibles de desencadenar lo que se considera un proceso de desgaste, algunas veces confundido con el estrés pero que, en realidad es la respuesta inadecuada al mismo.

Una de las manifestaciones destacadas del Síndrome de *Burnout* es la disminución por parte del individuo del sentido de responsabilidad con el trabajo, una pérdida de interés no solo por las actividades que realiza, sino también por el significado que tiene su labor para el logro de los objetivos corporativos, es decir, una afectación del compromiso organizacional. Si bien las causas o razones son variadas; en este sentido, Forbes (2011), alude al:

> "*Nivel de alineamiento entre los objetivos y valores del trabajador con los de la organización. Si sostenidamente no se logran los objetivos, por ejemplo, por ser éstos no realistas, se generan sentimientos de frustración en la persona que pueden ser el asidero para el desarrollo del síndrome.*" (p.3)

La situación puede ser aún más problemática, si la organización no toma en consideración aspectos como las discrepancias entre la naturaleza de las actividades, expresadas en la visión, la misión, los objetivos institucionales y los intereses además de las expectativas de sus empleados, o la desvinculación del individuo con las funciones inherentes a su cargo motivada por un incremento progresivo de actitudes y conductas inadecuadas.

Aun cuando el Síndrome de *Burnout* fue inicialmente relacionado con el ejercicio de profesiones asociadas al área de la salud y la educación, hay autores que aseguran que éste síndrome puede afectar a cualquier tipo de profesionales, incluso hay estudios que evidencian la presencia en directivos, vendedores, entre otros. (Golembiewski, et al. (1983), citados por Guerrero (2000).

En el mundo de Recursos Humanos, el factor humano es fundamental para el establecimiento de relaciones entre los usuarios y las personas encargadas de prestar el servicio, ya sean tanto clientes como empleados. La misma naturaleza de este tipo de

actividad, conlleva a la cotidianidad, el agobio, de manera que, el cansancio no sólo es físico, sino también mental y emocional.

Después de lo expuesto anteriormente, es pertinente señalar el efecto negativo que puede producir en el empleado, respecto a la identificación y compromiso e inclusive la lealtad con los valores organizacionales, cuando intervienen variables relacionadas con la falta de capacidad para responder acertadamente a los factores estresantes del ambiente laboral y de las actividades asignadas, produciéndose una disminución de la motivación y contacto emocional necesario para que el empleado pueda hacer propios los objetivos y logros de la organización.

La falta de vinculación o involucramiento con la empresa, como efecto o resultado del Síndrome de *Burnout*, implica para el trabajador la pérdida de la creencia en los objetivos corporativos, en su esencia, en las metas y normas de la misma; y por tanto, no existen razones para hacer esfuerzos significativos a favor de su gestión, ya sea por sobrecarga laboral, o bien por una situación conflictiva con respecto al tipo de trabajo asignado.

Por su parte, la organización también se ve afectada por la incidencia del Síndrome de *Burnout* entre sus empleados; las consecuencias se pueden traducir en un clima organizacional insatisfactorio, baja productividad, baja calidad de los servicios, conflictos interpersonales, conflictos intergrupo, estilos de liderazgo inadecuados, desempeño deficiente del equipo, tareas mal diseñadas, atención insuficiente a las demandas del ambiente, malas relaciones con los clientes, diferentes partes de la organización que trabajan con propósitos contrarios, y otras cosas por el estilo (French & Bell, 1996). Problemas que no solo demuestran de manera directa y fundamental que los grados de motivación y satisfacción de los empleados son bajos, sino que también afectan el desempeño laboral, los resultados de su trabajo y los índices de productividad de la organización (Varela y Salgado, 2010).

En el caso específico de ASAP VENEZUELA es una organización empresarial la cual basa su operación comercial en la prestación de un servicio de consultoría a diversos clientes, dicho servicio si no se presta bajo altos estándares de calidad, puede conllevar a toda una serie de problemas financieros y por lo tanto truncar el desarrollo armónico de la empresa, la posibilidad de sobrevivir y de mantener su competitividad (García, 2016).

ASAP como organización, tiene muy claro que la satisfacción del cliente es vital para la misma la cual se determina con la calidad de servicio a sus trabajadores y clientes considerándolo como un factor de éxito de cualquier empresa de servicios, y en especial, en

aquellas relacionadas al área de consultoría, en donde la competitividad es el factor común que caracteriza a este sector.

Siendo esto así, las empresas en el ámbito de la consultoría, deben trabajar al máximo la calidad del servicio brindado y la atención al cliente, debido a que son factores que se han convertido en un requisito imprescindible para competir en el contexto cambiante de las organizaciones industriales y comerciales del sector (García, 2016).

Ahora bien, si se desea evitar la aparición del Síndrome de *Burnout*, es necesario entonces contar con toda una serie de medidas, las cuales permitan mantener motivados a los empleados de ASAP. En este contexto, diversos autores tales como Maslow (1943; 1970), Herzberg y sus colegas (1966) o McClellan (1985), explican mediante sus teorías de las necesidades, como la motivación es un determinante clave del desempeño del empleado en su puesto de trabajo, debido a que, según sus teorías, las personas buscan satisfacer sus necesidades por medio del trabajo y por ello esas necesidades se convierten en fuente de motivación, ya que llevan a la gente a comportarse de manera tal que logren satisfacerla (Varela y Salgado, 2010).

En general las empresas de servicio están más propensas a presentar este tipo de patologías, específicamente ASAP Venezuela, la cual al ser una empresa que presta servicio y soluciones en el ámbito de recursos humanos no escapa de esta realidad, ya que se encuentran en constante relación con sus clientes y trabajadores.

En esta dirección, durante los últimos dos (2) años, se ha observado un incremento en los niveles de rotación de personal; debido a las condiciones de estrés ocasionadas por la propia naturaleza de la gestión de la organización, es decir, el trato directo con clientes internos y externos. Así mismo, la situación país fue muy influyente en las razones de éxodo, sin embargo, un porcentaje considerable egresó por mejoras en las condiciones laborales y el excesivo trabajo, como consecuencia de esto se fueron redistribuyendo parte de las funciones entre el personal activo, lo que ha causado una sobrecarga de trabajo en los colaboradores. Es por ello que, en esta investigación, se planteó la hipótesis de que las dimensiones del Síndrome *Burnout* están asociadas con el cargo y la antigüedad de los colaboradores de ASAP Venezuela.

Dado lo anterior, esta investigación pretende dar respuesta a la siguiente interrogante:

¿Cómo se han presentado las dimensiones del Síndrome de *Burnout* en los colaboradores de ASAP Venezuela, en Caracas durante el año 2016?

Esta investigación surgió de la importancia que tiene el impacto del estrés en la vida de los colaboradores, ya que el mismo se ha convertido en una patología común que acompaña a gran proporción de los empleados. El Síndrome de *Burnout*, es considerado como la fase avanzada del estrés laboral, lo cual produce desmotivación en el trabajo, y esto a su vez puede afectar la calidad del servicio que se presta a los clientes, todo esto conlleva a evaluar los planes, políticas, medidas o estrategias de clima organizacional que actualmente maneja ASAP Venezuela.

A su vez, se justificó porque el Síndrome de *Burnout* se produce especialmente en personas que trabajan prestando servicios, siempre en contacto directo con usuarios o clientes. En general en el área de Recursos Humanos se mantiene un trato directo con las personas, recibiendo quejas, solicitando mejoras para su propio beneficio, haciendo referencia a lo negativo, haciendo esto que quien canaliza todos estos requerimientos pueda llegar a un desgaste laboral, al agotamiento físico y emocional. Como en el presente estudio se trata de una empresa de consultoría en el área de Recursos Humanos, el servicio es prestado por Especialistas en el área de Recursos Humanos quienes mantienen el trato directo con clientes y colaboradores, atendiendo todas sus exigencias.

Desde el punto de vista práctico se puede señalar que la investigación tuvo por finalidad proporcionar elementos, que permitan mejorar las condiciones laborales en las empresas de Consultoría, en beneficio de los empleados, usuarios, clientes y relacionados.

Otro significativo impulsor del presente trabajo, fue el creciente interés por los Recursos Humanos y el compromiso en las organizaciones. El estudio de los Recursos Humanos, como materia, ha progresado considerablemente a lo largo del tiempo, a tal punto que, se ha producido una abundante bibliografía sobre el tema y en numerosas organizaciones existe una gerencia, departamento, coordinación, o un grupo de personas, encargadas de velar por el bienestar de los colaboradores.

Con el desarrollo de este trabajo se pretendió dar un aporte a las empresas del área de servicios de consultoría ya que los resultados obtenidos permiten suministrar información referida al Síndrome de *Burnout* y la incidencia que el mismo tiene en los empleados de ASAP

Venezuela. Adicionalmente se espera que sea de ayuda para que otros investigadores puedan actualizar, continuar y profundizar en el objeto de esta investigación.

En cuanto a las autoras, esta investigación permitió consolidar los conocimientos sobre el tema y ponerlos en práctica, lo cual trae como resultado un crecimiento a nivel profesional y personal. Finalmente, el tema objeto de estudio fue seleccionado debido a que el mismo representó una oportunidad porque está relacionado con la carrera de Relaciones Industriales y se dispone de pocas investigaciones previas referidas al Síndrome de *Burnout*.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

Objetivo General

Evaluar las dimensiones del síndrome de *Burnout* en los colaboradores de ASAP Venezuela, en Caracas durante el año 2016.

Objetivos Específicos

- Describir el agotamiento emocional como dimensión del Síndrome de *Burnout* en los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016.
- Explicar la despersonalización como dimensión del Síndrome de *Burnout* en los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016.
- Detallar la realización personal como dimensión del Síndrome de *Burnout* en los empleados de ASAP Venezuela, durante el año 2016.
- Comparar la distribución promedio de la percepción de los colaboradores de ASAP Venezuela acerca de las dimensiones del Síndrome de *Burnout*, en función de sus cargos y antigüedad, durante el año 2016.
- Establecer el nivel de asociación de las dimensiones del Síndrome de *Burnout*, con el cargo y antigüedad de los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes de la Investigación

Desde la década de los setenta se han desarrollado numerosas investigaciones referente al Síndrome de *Burnout*, específicamente en 1974 se define por primera vez la palabra "*Burnout*", que es un término anglosajón que significa estar quemado, desgastado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo. (Aranda, 2006. Citado por Quiceno y Vinaccia, 2007. p. 119), Herbert Freudenberger el autor que definió el término, observó que el personal que laboraba en su clínica como voluntarios mostraban desmotivación y poco interés luego de un período entre uno y tres años laborando.

Fue en 1977 cuando Cristina Maslach divulgó el término "Síndrome de *Burnout*" en una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, definiéndolo como el desgaste profesional de aquellos profesionales dedicados a brindar un servicio a clientes o usuarios, generalmente presentándose en el área de medicina o educación.

Aldana (2009) llevó a cabo un trabajo de investigación titulado "Síndrome de *Burnout* y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería de los Hospitales Públicos", presentado ante la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, para optar al grado de Magíster en Gerencia de Recursos Humanos. Este trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el Síndrome de *Burnout* y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de los hospitales públicos. Metodológicamente fue de tipo descriptivo-correlacional, con un diseño de campo no experimental y transeccional.

Aldana concluye que no se evidenciaron los síntomas del Síndrome de *Burnout*, pero sí un bajo nivel de satisfacción laboral en la población estudiada. Por lo tanto, se recomendó desarrollar talleres de cohesión grupal, programas de capacitación al personal y participación en congresos; además de revisar las políticas de personal actual.

Esta investigación guarda relación con el presente estudio, debido a que proporcionó información conceptual del Síndrome de *Burnout*, siendo una de las variables consideradas para el desarrollo del trabajo.

Fernández y Grimán (2009) elaboraron un estudio titulado "Síndrome de *Burnout*" y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal a Destajo de una Empresa de Transporte de Carga Pesada" el mismo fue presentado ante la Universidad de Carabobo, para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales. El trabajo de Fernández y Grimán tuvo como propósito identificar los elementos que predominan en la seguridad y salud laboral, a partir del conocimiento que tienen de lo que viven día a día en su espacio de trabajo, las personas que operan en la informalidad, bien sea dentro o en los alrededores del mencionado establecimiento, pudiendo reunir así los insumos necesarios para realizar una descripción ajustada a la realidad, acerca de las condiciones de seguridad y salud laboral que están presentes allí.

Esta investigación se enmarcó en un estudio de campo de modalidad descriptiva, como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, suministrando un cuestionario a los empleados a destajo de dicha empresa de transporte de carga pesada.

Fernández y Grimán, aplicando la escala de Maslach, concluyen que los trabajadores encuestados no presentan el Síndrome de *Burnout*, aunque manifiestan niveles elevados de desgaste emocional y nivele medio alto de despersonalización; estas manifestaciones si bien podrían considerarse significativos, no resultan concluyentes para declarar la existencia del Síndrome de *Burnout*, por lo cual, los autores recomiendan, aplicar medidas de intervención que abarquen estrategias tanto individuales como grupales y organizacionales para el manejo efectivo de las emociones y el control de estrés.

Este estudio es de importancia significativa para esta investigación, ya que analiza la influencia que tiene el síndrome de *Burnout* en el desempeño laboral, en un tipo de trabajador en especial, es decir, que se consideró una unidad de análisis. A su vez permitió a las autoras conocer las características del síndrome, consecuencias y posibles estrategias para minimizar los niveles de desgaste que puedan tener los trabajos en cualquier organización.

Por su parte Martínez y Mujica (2008) efectuaron un trabajo cuyo título fue "Prevalencia del Síndrome de *Burnout* como Condición de Riesgo Laboral en el Personal Administrativo de

una Empresa Pública de Transporte Terrestre Masivo" presentado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales.

El objetivo del estudio fue determinar la prevalencia del Síndrome de *Burnout* como condición de riesgo laboral, en el personal administrativo de una empresa pública de transporte. La investigación fue realizada de manera cuantitativa, a través de la aplicación del instrumento *Maslach Burnout Inventory-General Survey*, validado a nivel mundial por diversos autores, el cual fue aplicado a una muestra constituida por 30 personas pertenecientes al área administrativa de dicha empresa, con el fin de determinar si estos trabajadores pudieran padecer de dicho síndrome. El tipo de estudio fue de campo. También se aplicó un instrumento denominado inventario de la sintomatología de estrés.

Martínez y Mujica concluyen que aun cuando los trabajadores de la empresa de transporte en estudio no presentan el Síndrome de *Burnout* manifiestan, en general, niveles elevados de cansancio emocional, niveles medios altos de despersonalización y niveles altos de ineficacia profesional; por esto, se recomiendan aplicar medidas de intervención que abarquen estrategias individuales y organizacionales para el manejo efectivo de las emociones y el control de estrés.

Este estudio representa un aporte al presente trabajo debido a que se consideraron las dimensiones del Síndrome de *Burnout* para determinar el riesgo laboral de los trabajadores.

Díaz y Pignataro (2004) realizaron un trabajo "Diagnóstico de los Niveles de Desgaste Profesional en una muestra de profesores de la UCAB", presentado ante la Universidad Católica Andrés Bello para optar al título de especialistas en Recursos Humanos. El objeto del estudio fue determinar los niveles de desgaste profesional que padecen los profesores de la Universidad Católica Andrés Bello. Este estudio fue de tipo descriptivo y conforme a sus variables corresponde a un estudio no experimental de tipo transeccional que toma como población el cuerpo de profesores que prestan sus servicios al pregrado de la UCAB.

La conclusión principal fue que los profesores de la UCAB no padecen de desgaste profesional, ni por factores inherentes a la persona ni por factores inherentes a la institución, sino que se encuentran en un nivel que indica balance emocional, una actitud positiva hacia los demás, un adecuado nivel de tolerancia, un compromiso hacia quienes le rodean y hacia la Universidad, satisfacción con los logros alcanzados, además de una percepción favorable

sobre las condiciones laborales que ofrece la institución, las cuales no generan riesgo a padecer de desgaste profesional.

Este trabajo sirve de referencia a las autoras de esta investigación, ya que les permite conocer el procedimiento utilizado de acuerdo al instrumento de Maslach, para determinar el Síndrome de *Burnout*.

2. Contextualización de la Empresa en Estudio: ASAP Venezuela[1]

2.1. Antecedentes de la Empresa y Ubicación

Aportamos Soluciones Acertadas de Personal (ASAP) es una empresa líder en Gestión Humana, con más 15 años de trayectoria en Venezuela. Fue fundada en noviembre del año 2000 como ASAP Empresa de Trabajo Temporal, iniciando operaciones desde ese momento. ASAP se caracteriza por ser líder en calidad de servicios y en suministro de talento técnico y profesional. La empresa cuenta con un equipo de servicios de alto desempeño, con profesionalismo, experiencia y enfoque al cliente.

La primera oficina, en Caracas, estaba ubicada en la Avenida Rómulo Gallegos, en el Edificio Johnson & Johnson. En junio 2003, muda sus instalaciones a Parque Cristal, en la Avenida Francisco de Miranda, a la altura de los Palos Grandes del Municipio Chacao, en la misma Ciudad de Caracas. La apertura de sus oficinas regionales empezó en el año 2002 con Puerto La Cruz y Valencia; en el año 2003 se inauguraron la sucursal de Maturín, Puerto Ordaz y Maracaibo; ya para el año 2006 iniciaron sus operaciones las oficinas de Barquisimeto y Maracay.

En el 2008, se inició la Internacionalización de ASAP, con la inauguración de la sucursal de Florida en Estados Unidos y la sucursal de Calgary en Canadá.

A sus quince años de operaciones y brindando servicios, ASAP ha logrado desarrollar un significativo volumen de contratación a más de 200 clientes a nivel nacional y maneja más de 400 búsquedas mensualmente. ASAP cuenta con un excelente equipo de más de 100 colaboradores.

---

[1] La información contenida en este Aparte (2) fue suministrada por el Departamento de Organización y Métodos de ASAP Venezuela y/o tomada de la página oficial de la empresa. (www.asap.com.ve.)

2.2. Contribución Social

ASAP cumple responsablemente una labor social, contribuyendo a la generación de empleo, apoyando a varias instituciones benéficas. Adicionalmente, cuenta con un programa de becas a la excelencia en Gestión Humana.

2.3. Visión

"Ser la empresa venezolana proveedora de talento y soluciones de Gestión Humana de mayor reputación por su calidad de servicio".

2.4. Misión

"Aportamos Soluciones Acertadas de Personal, suministrando oportunamente el mejor talento y velando por el bienestar de nuestros empleados".

2.5. Valores y Cultura

- Ética e Integridad.
- Calidad de Servicio.
- Compromiso y Orientación al Logro.
- Trabajo en Equipo.
- Proactividad y Flexibilidad.
- Sentido de Urgencia (ASAP).

2.6. Servicios que Presta la Empresa

ASAP se diferencia de la competencia, ya que posee una organización de alto desempeño y pasión por el servicio, presta un servicio integral de calidad, sustentada en un excelente equipo de profesionales, con sólida experiencia en gestión humana y gerencia de personal.

Además, ASAP cuenta con una atención oportuna y personalizada, enfocada a aportar valor a los clientes, sus Ejecutivos de Recursos Humanos están dedicados a asegurar la plena satisfacción del cliente y del personal asignado a éste.

Como toda empresa de consultoría en Recursos Humanos, ASAP tiene un Departamento de Reclutamiento que actúa de forma rápida y acertada, en la búsqueda y selección oportuna del mejor talento disponible, gracias a una efectiva base de datos de candidatos y un robusto equipo de expertos profesionales.

ASAP ofrece a sus clientes un amplio portafolio de servicios:

- Suministro y administración de personal: Búsqueda, selección, contratación y asignación de personal a las instalaciones del cliente, bajo su control y supervisión. ASAP asume la carga patronal y administra la nómina del personal asignado.
- Outsourcing de Servicios: Servicios especializados para tercerizar funciones no medulares de sus clientes, tales como: servicios de oficina y administrativos, logística, ingeniería, operaciones y mantenimiento, mercadeo y ventas, así como para la ejecución de proyectos. También ofrece otros servicios de outsourcing, servicio de gestión humana, nómina, entre otros.
- Reclutamiento y Selección: Servicio acertado y oportuno de "Head Hunting", de perfiles técnicos, profesionales y gerenciales a nivel nacional, buscando y seleccionando el mejor talento para ser contratado por el cliente.
- Consultoría en Recursos Humanos: Estudios y asesoría experta en todas las áreas de gestión humana como: Compensación y beneficios, descripción y valoración de cargos, evaluaciones, clima organizacional, desarrollo organizacional, auditoria laboral, "assessment center", higiene y seguridad industrial, asesoría legal, etc., a través de una calificada red de consultores aliados.
- Formación y Adiestramiento: Asesoría sobre los distintos procedimientos que exige el INCE: Adiestramiento, diseños Instruccionales, DNA, plan anual de formación, desagregado trimestral, extramuros, entrenamiento, etc. talleres y cursos de actualización.

3. Bases Teóricas

3.1. El Síndrome *Burnout*

El Síndrome de *Burnout*, fue desarrollado originalmente en 1974 por el psiquiatra norteamericano Freudenberger, pero fue en el año 1976 cuando Cristina Maslach lo empleó

públicamente para hacer referencia a una situación de cansancio, de agotamiento, observada de manera frecuente en personas dedicadas a prestar servicio de soporte, de ayuda a otros, a través de un contacto directo y continuo, principalmente en el sector salud.

En la actualidad, el ritmo de vida ha devenido en una agitación constante en todos los ámbitos de relación del ser humano en general, incluidos los niños. La rapidez de este proceso ha ido incrementando, lo que ha mermado sensiblemente la calidad de vida, sobre todo de aquellos que tienen obligaciones y responsabilidades laborales, lo cual repercute en otros ámbitos donde dicha calidad se mide en los siguientes dominios: bienestar material, salud, trabajo, productividad, intimidad, seguridad, comunidad, bienestar emocional.

Cada vez más frecuentemente, las organizaciones incluyen dentro de sus parámetros de estudios internos aspectos que involucran el bienestar de sus empleados, debido en parte, a cumplir con ciertas exigencias legales, pero también, en razón de la propia productividad y mejora en la calidad de los servicios que presten.

Uno de los factores que con más frecuencia se ha venido manifestando es el estrés laboral que se ha convertido en una de las mayores causas de abandono del trabajo, poca productividad, bajo desempeño laboral, deterioro emocional y social, afecciones físicas causadas por todas las razones enumeradas, entre otras.

El estrés laboral ha tomado otra forma para devenir en lo que se ha llamado Síndrome de Desgaste Profesional (SDP) o Síndrome de *Burnout*, lo cual ha generado algunas investigaciones en campos variados del quehacer humano, pero sobretodo en empresas dedicadas a ofrecer servicios. El presente trabajo se ocupa específicamente de los colaboradores que laboran en el sector de Consultoría, indagando acerca de la incidencia del Síndrome *Burnout*, consecuencias, diagnosis y medición, contextualizado dentro del área mencionada de trabajo observando aspectos teóricos relacionados con el síndrome en cuestión y su relación con variables como la antigüedad y sus cargos.

De acuerdo con Maslach (2009), en años recientes el Síndrome de *Burnout*, se ha convertido en una forma de describir la agonía personal del estrés laboral; por ello, cobra particular significado la analogía que se hace con la imagen evocadora de una llama que se está reduciendo o consumiendo a cenizas, pues ella ilustra simbólicamente la experiencia que sufre la gente por una erosión psicológica con el paso del tiempo.

El Síndrome de *Burnout*, sería entonces un mal invisible que se inicia en el contexto laboral y que afecta o repercute en la calidad de vida de quien lo padece en general; según lo comenta Marrau (2004), "…*es considerado entonces como la fase avanzada del estrés laboral o profesional y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario*." (p.54); produciéndose desmotivación, desinterés, malestar interno e insatisfacción laboral en el sujeto que lo padece, el cual infiere tensión al interactuar y al tratar reiteradamente con otras personas.

Es así, como dentro de las enfermedades relacionadas con el estrés laboral, el Síndrome de *Burnout*, es cada vez más conocido y se ha extendido en forma considerable, afectando de manera primordial a las personas que realizan tareas laborales de ayuda a otros, dentro de lo que se denomina intervención social tal es el caso de los médicos, enfermeros y profesionales de la salud en general, además de otras áreas como la educación, los trabajadores sociales, cuerpos policiales, deportistas y organizaciones o empresas prestadoras de atención al cliente.

Las fuentes principales de este agotamiento son la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo; por ello, el trabajador siente que no dispone de recursos emocionales para enfrentar su tarea. El *Burnout* laboral, es un síndrome psicológico que implica una respuesta a la exposición prolongada, ante estresores interpersonales crónicos en el trabajo. En tal sentido Maslach (2009) indica:

> "*Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. Esta definición es una afirmación más amplia del modelo multidimensional que ha sido predominante en el campo del Burnout*." (p. 76).

Seguidamente se describen las mencionadas dimensiones:

1. Agotamiento emocional: De acuerdo con Maslach y Jackson (1986), y Maslach (2009), el agotamiento emocional representa el componente de estrés individual básico del *Burnout*. Se refiere a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Los trabajadores se sienten debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición. Se expresa a partir de sentimientos y emociones que señalan una carencia de energía para enfrentar otro día de trabajo u otro problema laboral, y una queja común encontrada en los verbatum que refiere la autora en sus 25 años de estudios, es "*Estoy aplastado, sobrecargado y con exceso de trabajo –simplemente es demasiado*".

2.- Despersonalización o Cinismo: La despersonalización o cinismo representa el componente del contexto interpersonal del *Burnout*. Se refiere a una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo. Suponen actitudes negativas que involucran frustración, desilusión y desconfianza de las organizaciones, personas, grupos u objetos. Aun cuando se pueda considerar que la despersonalización y el cinismo son componentes independientes dentro del contexto de estrés crónico laboral, hay que recordar que su tratamiento como sinónimos, proviene de los múltiples estudios realizados por Maslach desde que acuñó por primera vez el título como despersonalización; para el contexto eminentemente médico, pero que luego al identificar su presencia en contextos más amplios y de servicio asistencial (Maslach y Jackson, 1986), que involucraban consistentemente la presencia de los mismos síntomas observados en estudios previos, lo llevaron a acuñarlos como una dimensión diferente llamada cinismo.

Sin embargo, más recientemente el término despersonalización se equipara al de cinismo (Maslach, 2009) porque se involucran en ambos contextos, tanto el médico y el de servicio, la presencia del mismo conjunto de síntomas, la mismas verbalizaciones de cómo se actúa y se siente con respecto al otro al cual se le presta ayuda y las mismas actitudes negativas que involucran frustración, desilusión y desconfianza de las organizaciones, personas, grupos u objetos y que en cierta forma son consistentes con otros hallazgos paralelos sobre la equivalencia de ambas dimensiones realizadas por otros estudios.

Normalmente la despersonalización o cinismo se desarrolla en respuesta al exceso de agotamiento emocional, ya que, si la gente está trabajando muy intensamente y haciendo demasiadas cosas, comenzará a apartarse, a reducir lo que están haciendo. Pero el riesgo es que el desapego puede derivar en la pérdida de idealismo y en la deshumanización. Con el tiempo los trabajadores no están simplemente creando formas de contención y reduciendo la cantidad de trabajo, sino que también están desarrollando una reacción negativa hacia la gente y el trabajo. Con el desarrollo del cinismo, las personas van modificando sus esfuerzos por hacerlo mejor, hasta llegar al mínimo, afectando su desempeño y el compromiso con la empresa.

Es así como Maslach (2009), señala que:

> *"…los trabajadores con cinismo reducen la cantidad de tiempo que pasan en la oficina o lugar de trabajo y la cantidad de energía que dedican a su trabajo.*

Siguen desempeñándose, pero haciéndolo al mínimo, por lo tanto, la calidad de ese desempeño disminuye." (p.38)

3.- Baja Realización Personal, Eficacia Reducida o Ineficacia: De acuerdo con Maslach y Jackson (1986), se refiere a actitudes y sentimientos negativos hacia el propio profesional o más bien con la realización personal obtenida por medio del trabajo. Según estos autores, la baja realización personal describe las autoevaluaciones de baja autoeficacia o carencia de logros, la percepción de falta de productividad e incompetencia en el trabajo.

El gran aporte de los autores a partir de estas tres dimensiones, es la calidad de su validez ecológica, ya que ellas no se dedujeron teóricamente, sino que se elaboran a partir de los hallazgos obtenidos a partir del producto del etiquetado de elementos exploratorios analizados por factores inicialmente recopilados para reflejar la variedad de experiencias asociadas con el fenómeno del *Burnout* (Maslach 2009).

Para Maslach (2009), este sentido disminuido de autoeficacia se ve aumentado por una carencia de recursos para la realización de actividades, así como por falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente; que lleva al trabajador a preguntarse las razones por las cuáles está realizando un determinado trabajo, o porqué aún permanece en esa empresa. Esta sensación de ineficacia puede hacer que los trabajadores con *Burnout* sientan que han cometido un error al elegir su carrera y a menudo no les gusta el tipo de persona en que ellos creen que se han convertido.

De este modo, los empleados con niveles perjudiciales de realización profesional, llegan a tener una consideración negativa de ellos, así como de los demás, afectando así el autoconcepto. Finalmente, Maslach (2009), señala que, a diferencia de las reacciones de estrés agudo, que se desarrollan en respuesta a incidentes críticos específicos, el *Burnout* es una reacción a la constante acumulación de estresantes situaciones ocupacionales en curso, que conlleva a la erosión y los resultados psicológicos y sociales de esta exposición crónica, más que simplemente en los físicos.

3.2. Proceso de Desarrollo del Síndrome de *Burnout*

Edelwich y Brodsky (1980), citados por Martínez (2010), determinaron que el desarrollo del Síndrome *Burnout* se presenta en las profesiones de ayuda en cuatro etapas: En primer lugar, se desarrollan las expectativas y emoción por el nuevo puesto de trabajo; en segundo

lugar y como consecuencia de no haber cubierto las expectativas aparece el estancamiento; en tercer lugar se presenta la frustración por no cumplir lo esperado; y por último, se presenta la apatía al trabajo, en la forma de desinterés y distanciamiento en todo lo referente al ámbito laboral.

Según Cherniss (1982), citado por Martínez (2010), el Síndrome *Burnout* se desarrolla entre una lucha psicológica de un trabajador estresado y el puesto laboral estresante, donde la primera consecuencia se da en la pérdida del compromiso del individuo por el agotamiento. Cherniss describe el proceso en tres fases: La fase de estrés, que se da entre el desequilibrio de las demandas del trabajo y los recursos de los que dispone el individuo para dar desarrollo a su labor; la fase de agotamiento como respuesta emocional del individuo representada en sentimientos de preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento; y la fase de afrontamiento que se presenta en los cambios de conducta del individuo, de manera automatizada hacia el trato frío, impersonal y cínico con los clientes.

El modelo de Farber (1991), citado por Martínez (2010), describe el proceso del Síndrome *Burnout* en 6 etapas: 1. Entusiasmo y dedicación. 2. Respuesta del trabajador ante los estresores en el trabajo representado en ira y frustración. 3. Desequilibrio entre el esfuerzo, los resultados y las recompensas. 4. Pérdida del compromiso en el trabajo. 5. El trabajador se siente vulnerable, presentando síntomas físicos, cognitivos y emocionales. 6. Agotamiento y descuido.

El modelo procesal de Leiter y Maslach (1988), citados por Martínez (2010), describe el Síndrome *Burnout* como un proceso secuencial que nace desde un desequilibrio entre las demandas de la empresa y los recursos propios del individuo, ésto provoca el agotamiento emocional en el trabajador, reflejándose en fatiga y pérdida de energía; luego se presenta la despersonalización como una estrategia de afrontamiento entre el desencanto y agotamiento del trabajador, teniendo respuestas cínicas e irritables hacia el cliente. Finalmente, el proceso termina con la baja realización personal, generando situaciones de conflicto entre los estresores laborales y el compromiso que exige la naturaleza del trabajo.

También existen otros modelos integradores que apoyan las tres dimensiones, pero difieren en cómo se relacionan entre sí; el modelo de Gil-Monte y Cols (1995), citado por Martínez (2010), plantea que los trabajadores presentan una baja "*…realización personal" y aumentan el* "*cansancio emocional*", derivando de estas dos dimensiones la

"*despersonalización*", convirtiéndose en una respuesta a la ineficacia en el manejo del estrés laboral.

Manzano (1998), citado por Martínez (2010), señala que existe una relación secuencial entre las tres dimensiones; en primer lugar, aparece la baja realización personal; luego evoluciona de la mano del cansancio emocional; y como consecuencia de estas dos dimensiones se desencadenan en el individuo características de despersonalización. En este modelo existe una cercanía considerable entre las dos últimas fases del proceso o también presentarse juntas.

Otros autores como Manassero y cols. (2003), Ramos (1999), Hatinen y cols. (2004), citados por Martínez (2010), proponen que el desarrollo del Síndrome *Burnout* se deriva claramente de la secuencia de las tres dimensiones, en primer lugar, aparece la baja realización personal como síntoma inicial del síndrome, luego representando la fase más avanzada aparecería el agotamiento emocional y, luego, la despersonalización.

3.3. Modelos Explicativos del Síndrome de *Burnout*

Las causas del Síndrome de *Burnout* se han atribuido a diferentes factores, por lo cual se han destacado varios modelos que explican de donde nace éste síndrome.

Gil-Monte y Peiró (1997), citados por Martínez (2010), se llevaron a cabo, en cuatro teorías de estudio, una de las clasificaciones más utilizadas en la etimología del Síndrome de *Burnout*: Teoría Sociocognitiva del Yo, Teoría del Intercambio Social, Teoría Organizacional y Teoría Estructural.

3.4. Modelos Etiológicos Basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo

En estos modelos, las causas más relevantes se basan en cómo influyen las cogniciones de la manera que percibe el entorno y cómo modifica esta apreciación el comportamiento como efecto. Otra de las causas es la constancia para el logro de objetivos y la confianza del individuo en sí mismo, como consecuencia en sus acciones. Basados en estos principios se derivan los siguientes modelos, citados por Martínez (2010):

- Modelo de Competencia Social de Harrison (1983): Este modelo se basa en cómo influye la "competencia percibida" en el desarrollo del Síndrome de *Burnout*; el modelo

explica que la mayor parte de los profesionales que prestan un servicio de ayuda deberían tener un nivel elevado de altruismo y la capacidad de brindar apoyo a los demás, teniendo una motivación más allá de lo laboral y que supere las barreras que se puedan presentar en la cotidianidad. En el ámbito laboral, se presentan factores de ayuda o limitantes que determinan la eficacia del trabajador, como lo son: plantearse metas laborales realistas, el nivel de adaptación entre los valores y cultura del individuo y la organización, el adiestramiento, la toma de decisiones, el alcance del rol, la disponibilidad o escasez de los recursos, la retroalimentación, problemas interpersonales, entre otros.

Si el individuo tiene una alta motivación al servicio que ofrece y los factores de ayuda están presentes existen condiciones favorables para la satisfacción propia, provocando alta eficacia percibida y los efectos de competencia social. Por otro lado, si se presentan factores limitantes que obstaculizan el logro de los objetivos planteados se origina una disminución en la eficacia percibida. Si permanece esta condición se puede presentar el Síndrome de *Burnout*.

- Modelo de Pines (1993): Este modelo es netamente motivacional; el modelo plantea que la vida del individuo y su satisfacción gira en torno al trabajo; se "queman" solo aquellos sujetos que poseen grandes expectativas en el trabajo y una alta motivación laboral, pero al fracasar tienden a frustrarse, pasando por un proceso de desilusión, por lo tanto el Síndrome de *Burnout* lo explica como una fase de agotamiento físico, emocional y mental por enfrentar condiciones de estrés con altas expectativas. Por el contrario, si el trabajador tiene una baja motivación y no tiene expectativas puede experimentar situaciones de estrés, depresión, fatiga, pero no necesariamente llegará a desarrollar el síndrome.

- Modelo de Autoeficacia de Cherniss (1993): Este autor establece que el logro de metas de manera exitosa incrementa la eficacia del ser humano; sin embargo, el no lograr el alcance de dichas metas conlleva al fracaso psicológico; por lo tanto, se presenta una baja autoeficacia percibida y el individuo puede llegar a desarrollar el Síndrome de *Burnout*, ocasionado por la frustración. Por otro lado, los individuos que poseen sentimientos de autosuficiencia percibida bien fortalecidos tienen menos posibilidad de presentar el Síndrome de *Burnout*, ya que tienen la capacidad de manejar el estrés ante situaciones de riesgo.

- Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993): Este modelo establece que la autoconfianza es fundamental en el proceso de aparición del Síndrome de *Burnout* y destaca cuatro factores para su desarrollo: Primero, las diferencias entre las demandas del rol y los

recursos del individuo; luego, el grado de autoconciencia; le siguen las expectativas para el logro de metas personales; y, por último, los sentimientos de autoconfianza. Estos autores plantean que el fracaso ante el logro de los objetivos, tanto laborales como personales, aunado a los altos niveles de autoconciencia, las discrepancias entre las demandas y recursos, tienden a emplear una estrategia de confrontación de "retirada mental o conductual" de la situación de conflicto. Parte de estas estrategias de confrontación de retirada son las conductas de despersonalización.

3.5. Modelos Etiológicos Basados en las Teorías del Intercambio Social

Estos modelos estudian las relaciones interpersonales del individuo, haciendo una comparación social y la manera en que se genera la falta de equidad o falta de ganancia, teniendo como consecuencia un incremento en las posibilidades de presentar el Síndrome de *Burnout*.

Los estudios que siguieron esta línea de investigación, citados por Martínez (2010), fueron:

- Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993): Este modelo explica la incidencia del Síndrome de *Burnout* en los profesionales de enfermería; basándose en ese contexto, el modelo de Buunk y Schaufeli plantea dos tipos de etiología del Síndrome de *Burnout*: (a) procesos de intercambio social con los pacientes y (b) los procesos de acercamiento o comparación con los compañeros de trabajo.

De acuerdo a los procesos de intercambio social con los pacientes se establecen tres fuentes de estrés: 1) La incertidumbre, que se refiere a la falta de claridad en la conducta acerca de cómo se debe accionar; 2) La percepción de equidad, es el equilibrio entre lo que se recibe y lo que ofrece en todas las relaciones; y 3) La falta de control, es la habilidad para controlar las respuestas de sus acciones en el ámbito laboral. En cuanto a los procesos de acercamiento o comparación de los compañeros de trabajo, los autores explican que estos profesionales no aceptan ayuda de sus colegas ante las situaciones de riesgo y estrés laboral, para no ser catalogados como ineficaces.

- Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993): Es una teoría motivacional sustentada en la premisa de que en el caso de que la motivación básica del individuo se vea en peligro o imposibilitada, se generará estrés y podría desencadenar en el

Síndrome *Burnout*. Para reducir esta posibilidad es necesario incrementar los recursos del trabajador y por ende disminuir la posibilidad de perderlos. Adicionalmente, se debe influir en el estrés percibido, influenciando positivamente la percepción para disminuir la posibilidad de ocurrencia.

Para los autores, los trabajadores desean incrementar y mantener sus recursos, por lo tanto, el Síndrome de *Burnout* se manifestará si estos se ven amaneados o perdidos, o cuando invierten sus recursos y no reciben lo esperado; al estar el trabajador bajo las presiones organizacionales, por largo tiempo, desarrolla el agotamiento emocional y físico que es el componente central del síndrome.

Los recursos son el centro de este modelo explicativo del Síndrome *Burnout*; el precepto básico de esta teoría es que los individuos buscan alcanzar, conservar y preservar los recursos que tienen y les genera estrés perderlos, incluso si solo existe el riesgo. El Síndrome de *Burnout* es la secuela de una pérdida o amenaza de pérdida de recursos preciados; según Hobfoll y Freedy, las cualidades individuales podrían ser un modulador de las situaciones estresantes. Por otro lado, las relaciones sociales del individuo también son consideradas recursos, siempre que conlleven o ayuden a mantener los recursos valiosos para el individuo. (Citado por Rodríguez y De Rivas, 2011).

3.6. Modelos Etiológicos Basados en la Teoría Organizacional

Para estos modelos, citados por Martínez (2010), las variables organizaciones, tales como el clima y la cultura organizacional, las funciones del cargo, el acompañamiento, entre otras, conjuntamente con las estrategias personales de afrontamiento de conflictos son las responsables de la aparición del Síndrome de *Burnout*.

- Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988): La base de este modelo es que la aparición de una de las dimensiones del Síndrome *Burnout* origina la siguiente dimensión. Para los autores, la despersonalización es la primera fase en aparecer, seguida por la baja realización personal, la cual origina agotamiento emocional y se convierte en un proceso que se va desarrollando a lo largo del tiempo.

En la primera etapa, el estrés laboral origina las presiones organizacionales como la sobrecarga de trabajo o los cargos con funciones poco claras, las cuales generan en el individuo sentimientos de poco control y toma de decisión, estos a su vez originan

irritabilidad, fatiga y pérdida de autoestima. En la segunda fase, el trabajador se ve en la necesidad de poner distancia con la situación que le genera estrés en su contexto laboral, la misma podría ser o no positiva siempre que no lo lleve a despersonalizar el sujeto a quién le presta el servicio, si ésto es así se genera la despersonalización y aparece el Síndrome de *Burnout*; en las siguientes fases se produce una disminución de la realización personal y el individuo termina agotado emocionalmente.

- Modelos de Cox, Kuk y Leiter (1993): Para los autores, el agotamiento emocional es la fase determinante del Síndrome *Burnout*, convirtiéndose en una condición que se da en las profesiones humanitarias. La despersonalización es vista como una forma de afrontar el agotamiento y la baja realización personal surge a consecuencia de la evaluación que hace el individuo al estrés al que se ve sometido. En el modelo también influye la conceptualización que el trabajador le dé a su trabajo y a sus aspiraciones frustradas en el ámbito laboral.

- Modelo de Winnubst (1993): Se basa en la definición de Pines y Aronson para el Síndrome *Burnou*t, quienes indican que el síndrome se origina gracias a la interrelación entre el estrés, las tensiones y el apoyo social en el marco del contexto organizacional. Para Winnubst, la cultura organizacional está influenciada por la estructura y, por lo tanto, los precedentes del síndrome están sujetos a la cultura organizacional y al trato del apoyo social dentro de la organización. Por otro lado, la correlación entre el apoyo social y la estructura organizacional se convierte en un factor determinante de la interpretación del sujeto sobre la estructura de su organización, generando un impacto a la hora del desarrollo o no del síndrome.

3.7. Modelos Etiológicos Basados en la Teoría Estructural

Para estos modelos son de suma importancia los antecedentes, tanto del individuo como de la organización; para determinar la causa del Síndrome de *Burnout*, estos modelos indican que el estrés se origina por un desequilibrio entre las exigencias del entorno y la habilidad del individuo de solventarlas o adaptarse, citados por Martínez (2010).

- Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997): Este modelo toma en cuenta las variables organizacionales, individuales y la forma en la que el individuo afronta las situaciones, concluyendo que el Síndrome de *Burnout* es una consecuencia del estrés laboral y se da

cuando la estrategia de afrontamiento no es la adecuada; adicionalmente, el modelo señala que debe existir una variable intermediaria entre el estrés y su consecuencia, ya sea poca satisfacción laboral, poca proactividad o falta de confrontación de las situaciones.

3.8. Estrés Laboral

Según Lázarus y Folkman (1986), la definición de estrés es *"…una relación particular entre el individuo y el entorno, que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar."* (p.43) Es decir, ante una situación estresante, la persona acciona mecanismos o estrategias de afrontamiento a fin de evitar, escapar, reducir la sensación de amenaza o manejar la situación.

Tal como lo plantean los autores referidos, las personas en general, luego de catalogar una situación por sus características particulares, como un evento que les confiere un reto o amenaza (evaluación primaria), valoran las interacciones entre ella y sus propias capacidades (evaluación secundaria) a fin de establecer alguna estrategia o acción cognitiva que disminuya la tensión (mecanismos de afrontamiento).

Los resultados del uso de tales mecanismos o estrategias de afrontamiento luego son valorados por cada persona, según haya sido la consecuencia obtenida (retroalimentación o feedback), y de acuerdo a ella, desarrolla esquemas de comportamiento que se refuerzan (hábito), cada vez que siguen siendo útiles en contextos de estrés similares, para así desplegar un patrón de respuestas particular, más no estereotipado, en situaciones similares, a fin de disminuir la tensión provocada y manejar las emociones.

Esta explicación del proceso transeccional del estrés, destaca lo señalado por Lazarus (2000), cuando sugiere que el estrés debe ser tratado como un concepto general que abarca diversos fenómenos en la adaptación humana y animal; de allí que el estrés no se considera como una variable sino como una rúbrica de diferentes variables y procesos.

En el ámbito organizacional, se añaden características al proceso general de estrés, que modulan la interpretación de la situación y sus consecuencias. A su vez, se destaca la importancia de la necesidad de desarrollar estructuras y procesos organizacionales que reduzcan el nivel de estrés laboral y que mantengan niveles aceptables de satisfacción y rendimiento, como condición indispensable para la viabilidad de la organización a medio y largo plazo. En opinión de Ramírez; D´Aubeterre y Álvarez (2009):

> "*Si se adapta el concepto general de estrés al ámbito laboral, este se podría entender como el resultado del desajuste entre las demandas laborales y la capacidad de las personas de llevarlas a cabo. Desde esta perspectiva el estrés y el surgimiento de afecciones a la salud se generan cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador, sin embargo, el ajuste de expectativas dependerá de los factores situacionales como de las características individuales.*" (p.28)

La aparición del estrés laboral y su transformación en Síndrome de *Burnout* es un proceso que lentamente socava las bases emocionales, afectivas, psicológicas y de la propia valía del individuo, convirtiéndose en situaciones que se agravan con las presiones y demandas del ambiente laboral, sobretodo en el caso que quien lo sufre tenga contacto permanente con factores estresantes, como ocurre normalmente en los trabajadores del área de Recursos Humanos, ya que entre sus funciones se encuentra solventar gran cantidad de conflictos, cierre de negociaciones, reclutar al personal más capacitado, entre otras actividades que pueden llegar a generar mucho estrés en un individuo.

Es por ello que las empresas de este sector, deben estar atentas a la atención oportuna de aquellos casos de estrés en su fase de inicio, cuando comienzan a surgir los síntomas y quien los padece aún tiene la posibilidad de no caer en condiciones agravadas como las del Síndrome de *Burnout*.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico constituye el nivel de profundidad a que se quiere llegar en el conocimiento propuesto, al método y a las técnicas que han de utilizarse en la recolección de la información. Dentro de este marco se construye el plan o estrategia que se concibe para obtener la información que se desea. Además, este capítulo representa el diseño del estudio que indicará al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio y para constatar las interrogantes de conocimiento que se ha planteado.

1. Tipo de Investigación

Hurtado (2008) señala: *"En la investigación descriptiva el propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características, de modo tal que en los resultados se pueden obtener dos niveles, dependiendo del fenómeno y del propósito del investigador…"* (p. 101).

A su vez Tamayo (2005) expresa:

> *"La Investigación descriptiva comprende la descripción de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes sobre como una persona, grupo o cosas se conduce o funciona en el presente trabajo sobre realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentamos una interpretación correcta."* (p.49)

En este sentido, Arias (2012) señala que los tipos de investigación descriptiva pueden ser clasificados en: "*…estudios de medición de variables independientes y correlacional."* (p. 25).

Teniendo en consideración las características del objeto de estudio, esta investigación es de tipo descriptiva de medición de variable independiente, ya que describe las dimensiones del síndrome de *Burnout* y las mide de acuerdo al cargo y antigüedad de los colaboradores de ASAP Venezuela.

2. Diseño de la Investigación

Según Hurtado (2008), el diseño representa los aspectos operativos de una investigación, es decir, alude a las decisiones que se toman en cuanto al proceso de recolección de datos. Conforme con las características y objetivos de estudio.

La Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL (2006) define la investigación documental y de campo como: "*Investigación Documental: El estudio de un problema con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos…*" (p.20).

> "*Investigación: de campo: El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios…*" (p.18)

Dado lo anterior, esta investigación es documental, no experimental de campo, se procedió a obtener la información a través del análisis de documentos, tanto digitales como impresos; también se llevó a cabo una encuesta, a través de un cuestionario dirigido al personal de ASAP Venezuela, sin manipular deliberadamente variables, observando los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural.

3. Población y Muestra

3.1 Población

Para Tamayo (2008), población se define como: "*…la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación*". (p.92).

Según Arias (2012) "*… la población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación…*" (p.82).

La población, para este estudio, estuvo conformada por los cien (100) colaboradores que trabajan en ASAP Venezuela, entre ellos, siete (7) Gerentes; veinticuatro (24) Coordinadores y Líderes; cuatro (4) Profesionales; treinta y uno (31) Ejecutivos y Reclutadores; veinticinco (25) Analistas; y nueve (9) en Servicios Generales.

Cuadro 1

Población Objeto del Estudio

Cargo	Población
Gerentes	7
Coordinadores y Líderes	24
Profesionales	4
Ejecutivos y Reclutadores	31
Analistas	25
Servicios Generales	9
TOTAL	**100**

Fuente: Gestión Humana ASAP Venezuela (2016). Elaboración propia.

3.2 Muestra

Por su parte, la muestra se define como "…un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible". (Arias F, 2012, p.82)

Asimismo, y como la población es finita, es decir, se conoce con exactitud el número de los integrantes de la población, la muestra a utilizar será la misma que la población. En ese sentido, se dice que cuando "la población objeto de estudio es conocida o finita, la misma puede ser utilizada en su totalidad como la muestra a tomar en cuenta para el estudio" (Bavaresco, A. 2004: p.34).

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido, Ramírez (1997) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De tal manera, la muestra estuvo compuesta por el total de la población, es decir, la muestra estudiada conformada por el total de los cien (100) colaboradores de ASAP Venezuela. Sin embargo, la muestra estudiada finalmente fue de ochenta (80) colaboradores,

debido a que algunos de los mismos se encontraban de vacaciones, reposo y los que egresaron, quedando sus cargos como vacantes.

La muestra finalmente fue distribuida de la siguiente manera:

Cuadro 2

Muestra Objeto del Estudio

Cargo	Población	Encuestados
Gerentes	7	7
Coordinadores y Líderes	24	20
Profesionales	4	2
Ejecutivos y Redutadores	31	23
Analistas	25	22
Servicios Generales	9	6
TOTAL	**100**	**80**

Fuente: Gestión Humana ASAP Venezuela (2016). Elaboración propia.

4. El Sistema de Variables

Hurtado y Toro (2001) argumentan que *"…en el sistema de variables se plantean las características de las variables objeto de estudio, en función de sus indicadores"*. (p. 7). Por su parte, Álvarez (2008) señala que el sistema de variables se refiere a "…la sistematización de una serie de características de las variables objeto de estudio, en función de sus indicadores…" (p. 59).

4.1 Definición de las Variables

Bernal (2006) señala que conceptualizar una variable es definirla, para clarificar qué se entiende por ella y operacionalizarla significa, traducir las variables a indicadores que son aspectos o situaciones específicas de los fenómenos.

El Cuadro 3 presenta la definición de las variables en estudio.

Cuadro 3

Definición de las Variables

Objetivos	Variables	Definición Conceptual
Describir el agotamiento emocional como dimensión del Síndrome de *Burnout* en los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016.	Agotamiento emocional de los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016.	Sentimientos de los colaboradores de ASAP Venezuela de sentirse sobre exigidos y vacíos de recursos emocionales y físicos.
Explicar la despersonalización como dimensión del Síndrome de *Burnout* en los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016.	Despersonalización de los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016.	Estado psíquico experimentado por los colaboradores de ASAP Venezuela, por el cual se sienten extraños a sí mismos, a su cuerpo y al ambiente que los rodea
Detallar la realización personal como dimensión del Síndrome de *Burnout* en los empleados de ASAP Venezuela, durante el año 2016.	Realización personal de los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016.	Actitudes y sentimientos negativos de los colaboradores de ASAP Venezuela hacia si mismos, como resultado de la realización personal obtenida por medio del trabajo.
Comparar la distribución promedio de la percepción de los colaboradores de ASAP Venezuela acerca de las dimensiones del Síndrome de *Burnout*, en función de sus cargos y antigüedad, durante el año 2016.	Distribución de las medias aritméticas de la percepción de los colaboradores de ASAP Venezuela acerca de las dimensiones del Síndrome de *Burnout*, en función de sus cargos y antigüedad, durante el año 2016.	Similitudes / diferencias en la distribución de las medias aritméticas de la percepción de los colaboradores de ASAP Venezuela acerca de las dimensiones del Síndrome de *Burnout*.
Establecer el nivel de asociación de las dimensiones del Síndrome de *Burnout*, con el cargo y antigüedad de los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016.	Independencia / Dependencia entre las dimensiones del Síndrome de *Burnout* en los empleados de ASAP Venezuela, en función de sus características demográficas.	Relación estadística entre las dimensiones del Síndrome de *Burnout* con el cargo y antigüedad de los empleados de ASAP Venezuela, durante el primer semestre de 2016.

Fuente: Bernal (2006). Elaboración propia.

4.2 Operacionalización de las Variables

Tamayo (2005) y Bernal (2006) argumentan que una vez identificadas las variables, el próximo paso es su operacionalización; es decir, traducir las variables a indicadores que sean aspectos o situaciones específicas de los fenómenos.

El Cuadro 4 presenta la operacionalización de las variables en estudio.

Cuadro 4

Operacionalización de las Variables

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems
Agotamiento emocional de los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016.	Psicología y Recursos Humanos	Cansancio Estrés Frustración	1, 4, 5, 11 y 12 10, 13 y 15 5
Despersonalización de los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016.	Psicología y Recursos Humanos	Indiferencia Insensibilidad Irresponsabilidad	14, 18, 20 19 22
Realización personal de los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016.	Psicología y Recursos Humanos	Empatía Capacidad Satisfacción Motivación	2 3, 17 y 21 5 y 9 6 y 16
Distribución de las medias aritméticas de la percepción de los colaboradores de ASAP Venezuela acerca de las dimensiones del Síndrome de *Burnout*, en función de sus cargos y antigüedad, durante el año 2016.	Estadística y Demográfica	Agotamiento Emocional Despersonalización Realización Personal Cargo Antigüedad	Prueba de Hipótesis Análisis de Varianza (ANOVA) y Prueba de Tukey
Independencia / Dependencia entre las dimensiones del Síndrome de *Burnout* en los empleados de ASAP Venezuela, en función de sus características demográficas.	Estadística y Demográfica	Agotamiento Emocional Despersonalización Realización Personal Cargo Antigüedad	Prueba de Hipótesis Chi - Cuadrado

Fuente: Tamayo, M. (2005) y Bernal, C. (2006). Elaboración propia.

5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

La Universidad Nacional Experimental Libertador (UPEL) (2006), describe el procedimiento como los pasos, etapas o fases que el investigador utiliza para la elaboración y redacción del presente trabajo de grado; dicho procedimiento está conformado de la siguiente manera:

En primer lugar, se recolectó y reviso el material bibliográfico inherente al tema investigado, el permite construir el fundamento teórico. Luego se indagó sobre los antecedentes y estudios que pudieran tener relación con el tema objeto de estudio.

Posteriormente, se organizó la información recolectada según los objetivos propuestos en la investigación, para lo que se utilizó la selección de la información, lo que implica detectar y procesar la literatura fuente secundaria.

Para la recolección de datos en campo, se aplicó el *Maslach Burnout Inventory*, MBI (Ver Anexo A), que ha sido el instrumento con más aceptación y el más utilizado por investigadores en trabajos relacionados con el Síndrome de *Burnou*t. Los elementos del MBI están redactados en una forma directa para expresar sentimientos o actitudes personales, consta de 22 ítems, bajo la escala de Likert en forma de afirmaciones referidas a las actitudes, emociones y sentimientos que el profesional muestra hacia el trabajo. Evalúa tres subescalas: Agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems), y baja autoestima o falta de logros personales (8 ítems).

La subescala de Agotamiento Emocional (*Emotional Exhaustion*) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización (*Despersonalization*) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo (*Personal Accomplishment*) (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo, tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de

realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen.

Cuadro 5

Escalas de Padecimiento del Síndrome de Burnout por Dimensión

Dimensiones	Nivel		
	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional	≤ 18	Entre 19 y 26	27 ≥
Despersonalización	≤ 5	Entre 6 y 9	10 ≥
Realización Personal	40 ≥	Entre 34 y 39	≤ 33

Fuente: Dávila y Romero (2010). Elaboración propia.

6. Validez y Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Información

La validez se refiere al grado en que el instrumento de recolección de información mida lo que en realidad se desea medir y ésta se determina a través con un procedimiento llamado juicio de expertos donde tres (3) especialistas, uno (1) en metodología y dos (2) en contenido emitirán una opinión. La validez es: *"…la eficacia con que un instrumento realmente mide la variable que se desea medir"* (Hernández, Fernández y Batista, 2006: p.77).

Según Rubio, 2003 cp. Dávila y Romero, 2010, el MBI tiene una consistencia interna de 0,80 en su versión de 1986, este instrumento es el más utilizado a nivel mundial en las investigaciones de Síndrome de *Burnout* cumpliendo con las pruebas de validez y confiabilidad.

7. Técnicas de Análisis de la Información

Para el análisis de la información se efectúa una lectura selectiva, utilizando técnicas apropiadas para aplicar los métodos convenientes siendo las más comunes el análisis de

contenido y resumen plasmado en fichas, subrayando y resaltando el contenido relevante proveniente del material impreso y electrónico; Luego, dicha información será procesada mediante el uso de gráficos y tablas comparativas. Esta técnica según Balestrini (2006), consiste en "… *realizar un análisis de las fuentes de información a través de técnicas como: la observación documental, presentación resumida de textos, resumen analítico y análisis críticos*" (p.57).

De la misma forma, el estudio utiliza pruebas de hipótesis, como herramienta de la estadística inferencial, apoyada en estadísticos no paramétricos como el Análisis de Varianza (ANOVA) y el Chi-Cuadrado (χ^2), para pruebas de igualdad entre medias e independencia respectivamente; para ello, se agrupa a los empleados de ASAP Venezuela según el nivel del cargo que ocupan y antigüedad.

El Análisis de Varianza (ANOVA) permite contrastar la hipótesis nula de que las medias de las subescalas (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Baja Autoestima) son iguales para cada una de las agrupaciones de los empleados, mencionadas anteriormente, frente a la hipótesis alternativa de que por lo menos una de las medias difiere de las demás en cuanto a su valor esperado.

$$H_O : \overline{X}_1 = \overline{X}_2 = \overline{X}_3 = \overline{X}_4 = \overline{X}_5 = \overline{X}_6$$

$$H_A : \text{Por lo menos una de las medias es diferente}$$

Para llevar a cabo el ANOVA se descompone la variación total de los datos con respecto a la media global (SCT) que, bajo el supuesto de que H_0 es cierta, es una estimación de σ^2 obtenida a partir de toda la información muestral, en dos partes:

- Variación dentro de las muestras (SCD) o Intra-grupos, cuantifica la dispersión de los valores de cada muestra con respecto a sus correspondientes medias.
- Variación entre muestras (SCE) o Inter-grupos, cuantifica la dispersión de las medias de las muestras con respecto a la media global.

Las expresiones para el cálculo de los elementos que intervienen en el ANOVA son las siguientes:

Media Global: $$\overline{X} = \frac{\sum_{j=1}^{K} \sum_{i=1}^{nj} x_{ij}}{n} \qquad \text{(III.1)}$$

Variación Total: $SCT = \sum_{j=1}^{K} \sum_{i=1}^{nj} \left(x_{ij} - \overline{X} \right)^2$ (III.2)

Variación Intra-grupos: $SCD = \sum_{j=1}^{K} \sum_{i=1}^{nj} \left(x_{ij} - \overline{X}_j \right)^2$ (III.3)

Variación Inter-grupos: $SCE = \sum_{j=1}^{K} \left(\overline{X}_j - \overline{X} \right)^2 n_j$ (III.4)

Siendo xij el i-ésimo valor de la muestra j-ésima; nj el tamaño de dicha muestra y ($\overline{X}_j$) su media.

Cuando la hipótesis nula es cierta SCE/K-1 y SCD/n-K son dos estimadores insesgados de la varianza poblacional y el cociente entre ambos se distribuye según una F de con K-1 grados de libertad en el numerador y N-K grados de libertad en el denominador. Por lo tanto, si H_0 es cierta es de esperar que el cociente entre ambas estimaciones será aproximadamente igual a 1, de forma que se rechazará H_0 si dicho cociente difiere significativamente de 1. (Ver Anexo B).

En Resumen, el Estadístico F se obtiene de la siguiente forma:

Cuadro 6

Análisis de Varianza, ANOVA

Fuente de Variación	Suma de los Cuadrados	Grados de Libertad	Media Cuadrada	Estadístico de Prueba
Inter-Sectores	**SCE**	K-1	MCE = SCE / K - 1	$F = \frac{MCE}{MCD}$
Intra-Sectores	**SCD**	n-K	MCD = SCD / n - K	
Total	**SCT**			

Fuente: Gujarati (2006). Elaboración propia.

En el caso de rechazar la hipótesis nula (Ho) de igualdad entre de la media las respuestas de los empleados agrupados por características laborales y demográficas, el ANOVA se refuerza con el Test “post hoc” de Tukey, con la intención de determinar cuál o cuáles de dichas medias ocasionan la diferencia. El Test de Tukey permite comparar las medias de todas las combinaciones de empleados agrupados, utilizando, en cada caso, la variación de los Intra-Sectores arrojadas por el ANOVA. De tal forma, su expresión es de la siguiente forma:

$$q = \frac{(\overline{y}_{max} - \overline{y}_{min})}{S\sqrt{2/n}} \qquad \text{(III.5)}$$

Dónde,

“q” es el valor del Test Tukey;

“ $\overline{y}_{max}$ ” es la mayor de las dos medias a comparar;

“ $\overline{y}_{min}$ “es la menor de las dos medias a comparar;

“S” es la variación de los Intra-Sectores arrojada por el ANOVA; y

“n” es la sumatoria de todas las observaciones de los sectores. (Ver Anexo C).

Por su parte, la Prueba del Chi-Cuadrado (χ^2) se utiliza para comprobar la independencia de frecuencias entre la distribución de las subescalas de agotamiento emocional, despersonalización y baja autoestima o falta de logros personales y las respuestas de los empleados agrupados por el nivel del cargo que ocupan y antigüedad. Las hipótesis contrastadas en la prueba son:

Ho: Las subescalas son independientes de las respuestas de los empleados.

H_A: Las subescalas dependen de las respuestas de los empleados.

La Prueba del Chi-Cuadrado toma la siguiente expresión:

$$\chi^2 = \sum_{ij} \frac{(FR_{ij} - FE_{ij})^2}{FE_{ij}} \qquad \text{(III.6)}$$

Dónde,

χ^2 es el estadístico Chi Cuadrado;

FRij es la Frecuencia Real de las respuestas a las subescalas por cada agrupación de los empleados ; y

FEij es la Frecuencia Esperada de las respuestas a las subescalas por cada agrupación de los empleados ;

En este sentido, la hipótesis de independencia es rechazada si el χ^2 Calculado es mayor o igual al χ^2 Crítico, arrojado por la Tabla de Distribución del Chi Cuadrado, con grados de

libertad igual a (número de columnas -1) por (número de filas-1), al nivel de error determinado (5%). (Ver Anexo D).

8. Viabilidad de la Investigación

Según Ortiz y García (2008), precisar los límites de la investigación contribuye a la formulación lógica del problema en estudio. Ortiz señala como esenciales a los siguientes factores: "*Viabilidad*: lo importante es que el investigador debe verificar la posibilidad de conseguir fuentes de datos para el desarrollo de su estudio "*...Lugar o espacio donde se llevará a cabo la investigación. Tiempo, si el asignado me da la cobertura del estudio...*" (p. 3).

En lo que respecta a la viabilidad del estudio, la fuente de datos proviene directamente de los empleados de ASAP Venezuela; es decir, se llevó a cabo una encuesta apoyada en el cuestionario de Maslach de 1986, el cual está constituido por veintidós (22) preguntas en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes de los empleados de ASAP Venezuela acerca de su desempeño laboral y hacia sus clientes, tanto internos como externos.

En cuanto a su delimitación espacial, el trabajo estará suscrito al estudio del Síndrome de *Burnout* en los empleados de ASAP Venezuela, cuyos resultados serán analizados en términos estadísticos.

Por otra parte, la delimitación temporal del estudio se desarrollará en el año 2016.

9. Consideraciones Éticas

Durante la investigación, la dignidad y el bienestar de los individuos que participaron en la misma fue la preocupación central de las investigadoras.

Se solicitó el consentimiento del individuo a participar en la investigación, de modo que fue decisión del encuestado; las investigadoras ofrecieron su apoyo a lo largo del proceso, para solventar las dudas o inquietudes que se presentaron a la hora de contestar el instrumento y para aclarar el alcance, riesgos y beneficios de la investigación.

La información obtenida se manejó de forma privada y confidencial y se informarán de los resultados.

La investigación tiene valor, ya que se busca generar conocimientos, manejando la información con honestidad, sometiéndola a análisis científicos con bases metodológicas que permiten asegurar la calidad de la información obtenida y que, a su vez, generen medidas que ayuden a potenciar el bienestar del grupo estudiado.

Los riesgos de la investigación son mínimos y los beneficios potenciales son superiores, ya que se convertirán en mejoras sustentables para la organización y los individuos que en ella hacen vida.

Se respetó el derecho de autor y todas las formalidades éticas en el manejo de la información a lo largo de la investigación.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En esta sección del estudio, se presentan los resultados obtenidos de la investigación, tomando una muestra de ochenta (80) colaboradores de la empresa ASAP Venezuela, a quienes se aplicó el instrumento de "*Maslach Burnout Inventory*"; esta información fue procesada a través del "Programa Estadístico para las Ciencias Sociales, SPSS".

El Cuadro 7 indica como quedó conformada la muestra y la escala de las dimensiones del Síndrome de *Burnout*:

Cuadro 7

Muestra y Escala de las Dimensiones del Síndrome de *Burnout*

Cargo	Encuestados	Nivel	Dimensiones		
			Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Gerentes	7	Bajo	• 18	≤ 5	40 ≥
Coordinadores y Líderes	20				
Profesionales	2				
Ejecutivos y Reclutadores	23	Medio	Entre 19 y 26	Entre 6 y 9	Entre 34 y 39
Analistas	22				
Servicios Generales	6	Alto	27 •	10 ≥	≤ 33
Total	**80**				

Fuente: Gestión Humana ASAP Venezuela (2016) y Dávila y Romero (2010). Elaboración propia.

1. Agotamiento Emocional de los Colaboradores de ASAP Venezuela, durante el Año 2016

El Gráfico 1 contiene la distribución de los niveles de Agotamiento Emocional como dimensión del Síndrome de *Burnout*.

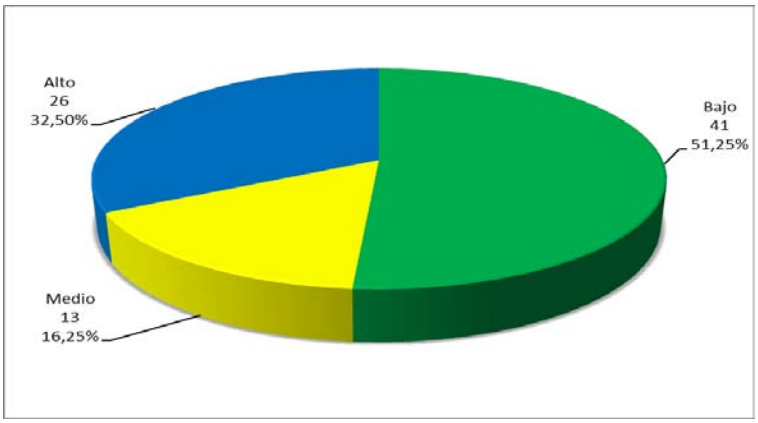


Gráfico 1. **Agotamiento Emocional como Dimensión del Síndrome de *Burnout*.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

El Gráfico 1 señala que el 51,3% de los colaboradores de ASAP Venezuela evidencian un nivel bajo de Agotamiento Emocional, lo que podría traducirse, según Uribe (2010), en bajos niveles de cansancio y un buen manejo de los recursos emocionales propios; por otro lado, se debe resaltar que el 16,30% de los colaboradores de ASAP Venezuela afirman estar medianamente agotados desde el punto de vista emocional y un 32,5% de dichos colaboradores reflejan altos niveles de Agotamiento Emocional.

Al desglosar estos niveles de Agotamiento Emocional, por el cargo que ocupan los colaboradores de ASAP Venezuela y su antigüedad en la organización, se obtienen los siguientes resultados:

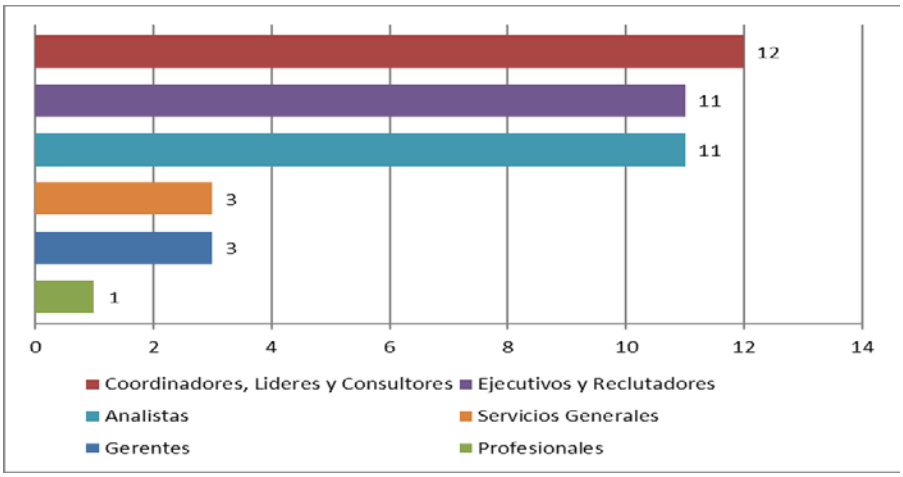


Gráfico 2. **Nivel de Agotamiento Emocional Bajo por Cargo.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

En lo que respecta al nivel de Agotamiento Emocional bajo por cargo, se puede observar que la mayoría (34 / 41) de los colaboradores son Coordinadores, Líderes, Consultores, Ejecutivos, Reclutadores y Analistas. (Ver Gráfico 2).

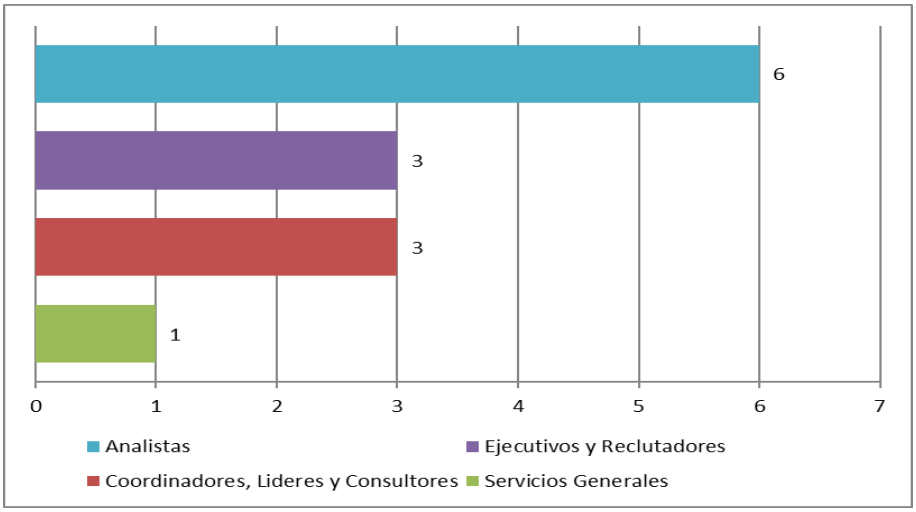


***Gráfico 3. Nivel de Agotamiento Emocional* Medio por Cargo.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

En este mismo sentido, se puede observar que los colaboradores de ASAP quienes señalaron padecer niveles medios de Agotamiento Emocional son los Analistas; ellos representan el 46,2% de los colaboradores con nivel medio de Agotamiento Emocional. (Ver Gráfico 3).

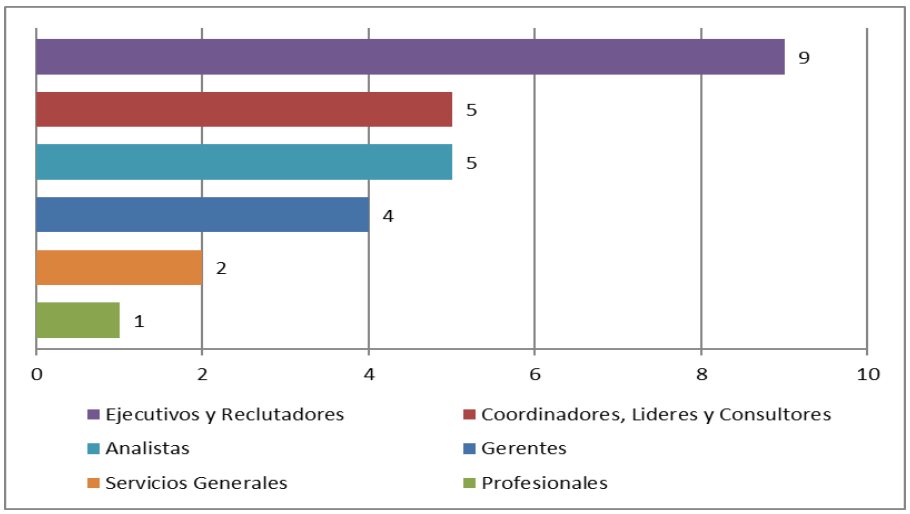


***Gráfico 4.* Nivel de Agotamiento Emocional Alto por Cargo.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

En cuanto al nivel alto de Agotamiento Emocional, por cargo, el Gráfico 4 muestra que nueve (9) de los Ejecutivos y Reclutadores padecen los rigores de esta dimensión del Síndrome de *Burnout*. Ellos representan el 34,6% de los colaboradores de ASAP Venezuela que manifestaron sufrir niveles altos de Agotamiento Emocional.

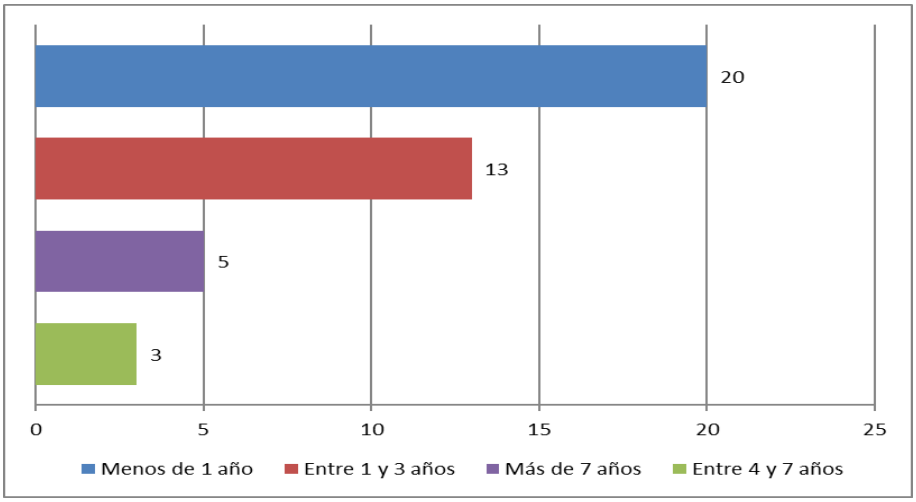


***Gráfico 5.* Nivel de Agotamiento Emocional Bajo por Antigüedad.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

Al observar los resultados contenidos en el Gráfico 5, se puede asegurar que el 80,5% de los colaboradores de ASAP Venezuela (33 / 41) quienes manifestaron niveles bajos de Agotamiento Emocional, sólo tiene un máximo de tres (3) años en la organización.

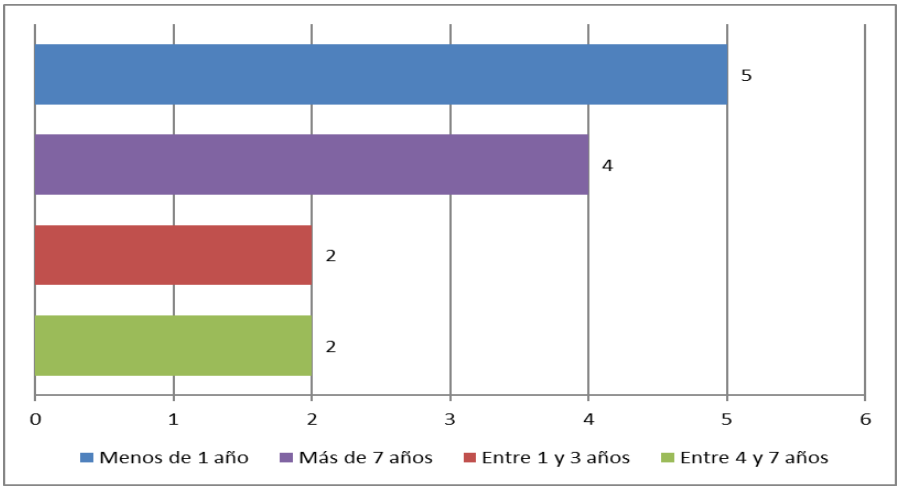


***Gráfico 6.* Nivel de Agotamiento Emocional Medio por Antigüedad.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

El Gráfico 6, por su parte, indica que cinco (5) de los trece (13) colaboradores de ASAP Venezuela (38,5%) que manifestaron niveles medios de Agotamiento Emocional han sido parte de la organización por menos de un (1) año; de igual forma, cuatro (4) de dichos colaboradores (30,7%) con niveles medios de Agotamiento Emocional han permanecido por más de siete (7) años en la organización.

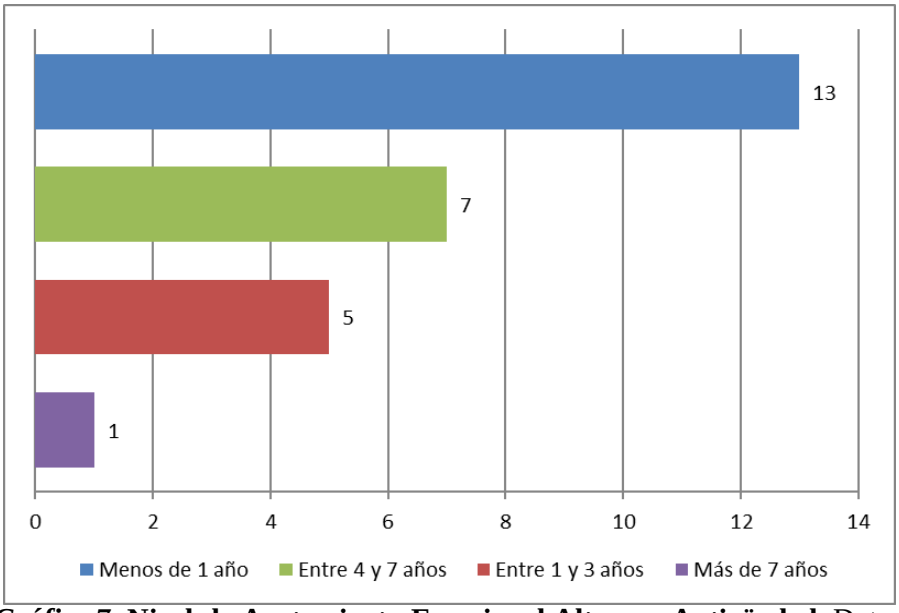


***Gráfico 7*. Nivel de Agotamiento Emocional Alto por Antigüedad.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

Es importante resaltar que la mitad (50,0%) de los empleados que revelaron niveles altos de Agotamiento Emocional, tienen menos de un (1) año como colaboradores de ASAP Venezuela. (Ver Gráfico 7).

2. Despersonalización de los Colaboradores de ASAP Venezuela, durante el Año 2016

En el Gráfico 8, se puede observar que el 60% de los colaboradores de ASAP Venezuela presentan bajos niveles de Despersonalización, el 17,5% muestran niveles medios y un 22,5% altos niveles en esta dimensión del Síndrome de *Burnout*.

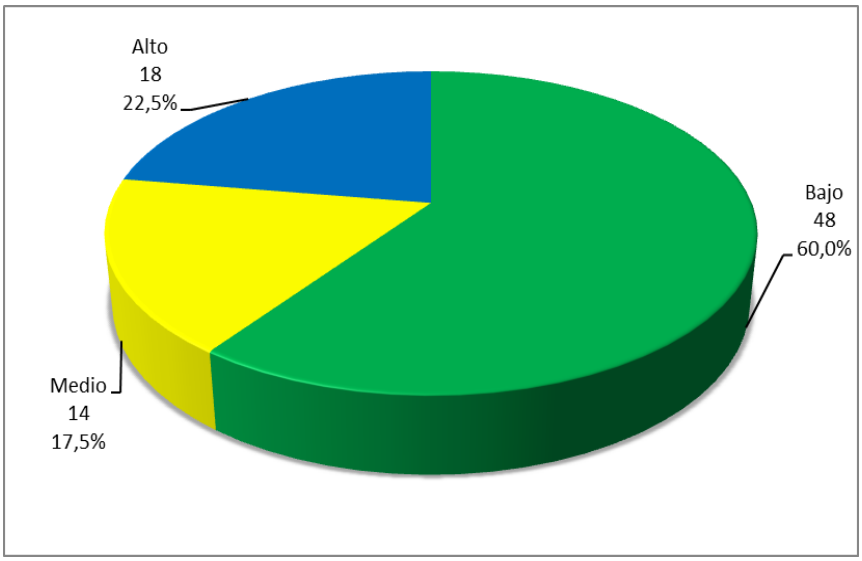


***Gráfico 8.* Despersonalización como Dimensión del Síndrome de *Burnout*.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

El Gráfico 9 contiene los niveles bajos de Despersonalización por Cargo.

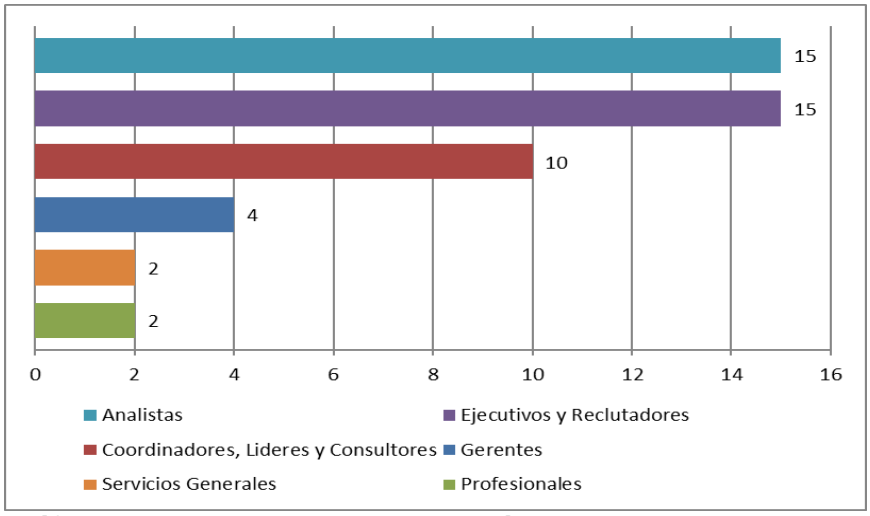


***Gráfico 9.* Nivel de Despersonalización Bajo por Cargo.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

Los resultados muestran que 83,3% de los colaboradores de ASAP Venezuela con niveles bajos de Despersonalización son Analistas (15), Ejecutivos y Reclutadores (15) y Coordinadores, Líderes y Consultores (10).

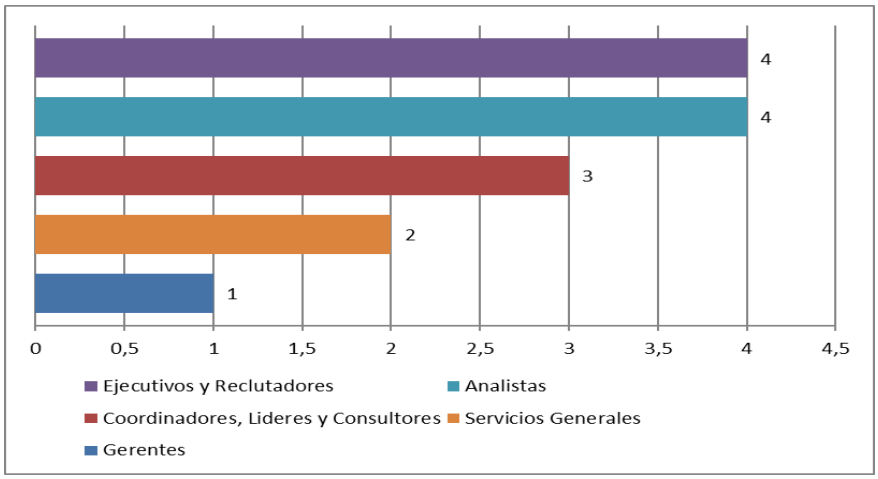


***Gráfico 10*. Nivel de Despersonalización Medio por Cargo.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

El nivel medio de Despersonalización se registró en cuatro (4) Ejecutivos y Reclutadores; cuatro (4) Analistas; tres (3) Coordinadores Líderes y Consultores, dos (2) colaboradores de servicios generales y un (1) Gerente. (Ver gráfico 10).

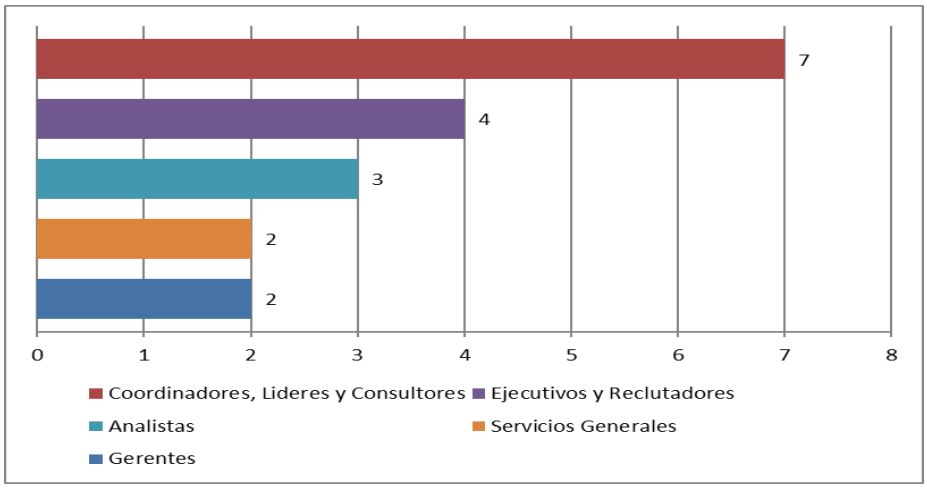


***Gráfico 11*. Nivel de Despersonalización Alto por Cargo.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

El Gráfico 11 contiene el detalle, por cargo, de los colaboradores de ASAP Venezuela con niveles altos de Despersonalización.

En dicho Gráfico se observa que el 61,1% de los colaboradores de ASAP Venezuela con niveles altos de Despersonalización son siete (7) Coordinadores, Líderes y Consultores y cuatro (4) Ejecutivos y Reclutadores.

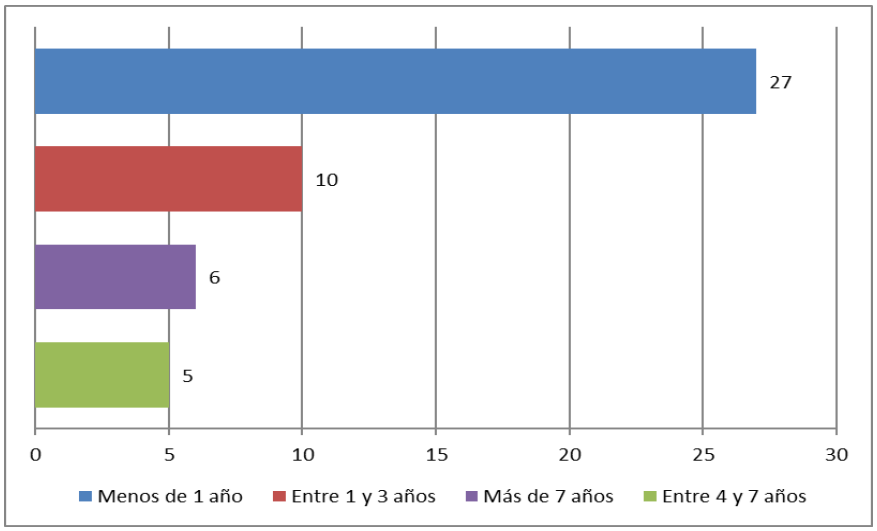


***Gráfico 12*. Nivel de Despersonalización Bajo por Antigüedad.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

En lo que respecta a los bajos niveles de Despersonalización por la antigüedad de los colaboradores de ASAP Venezuela, el Gráfico 12 indica que el 56,3% sólo ha estado con la organización por un máximo de tres (3) años.

En el Gráfico 13, se puede observar los Niveles medios de Despersonalización Medio, por Antigüedad, de los colaboradores de ASAP Venezuela.

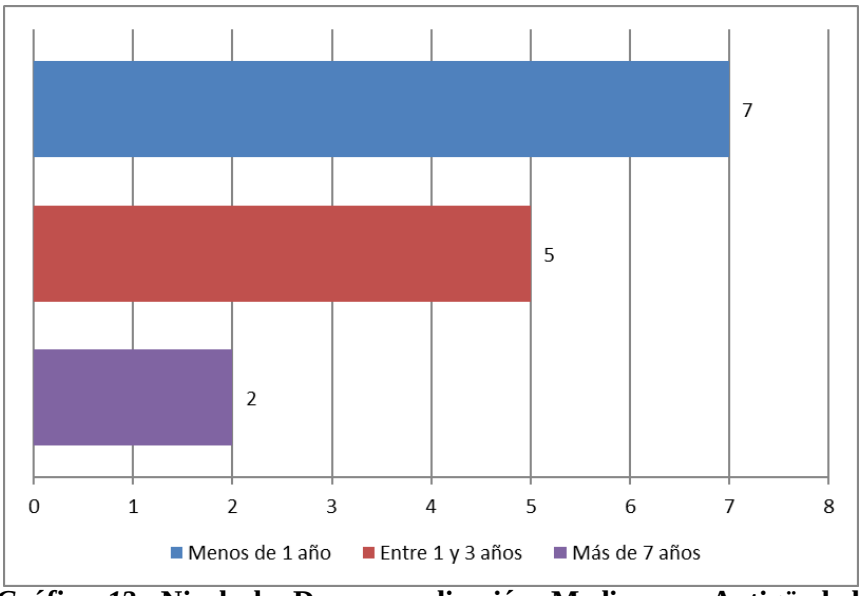


***Gráfico 13*. Nivel de Despersonalización Medio por Antigüedad.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

De acuerdo a estos resultados, se puede identificar que el 85,7% de los colaboradores de ASAP Venezuela con niveles medio de Despersonalización han sido parte de la organización por un máximo de tres (3) años.

.

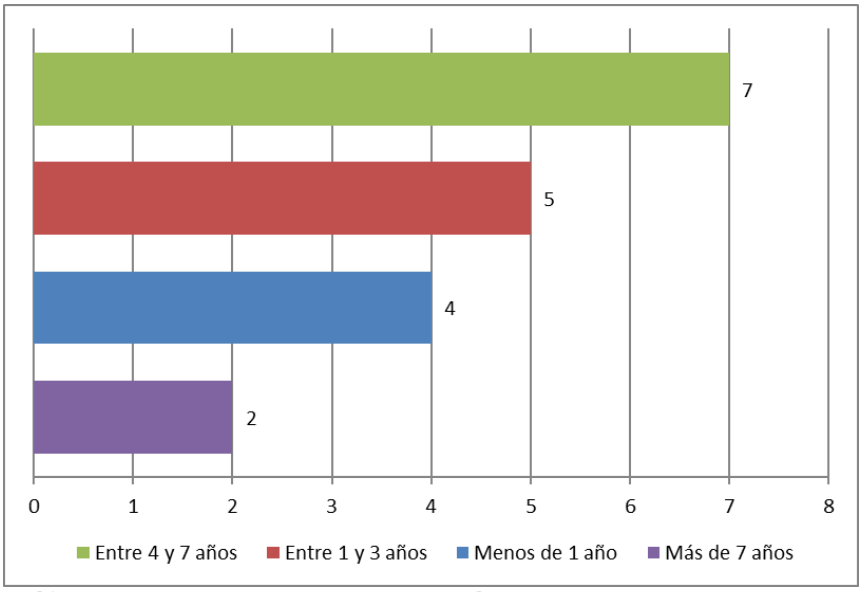


Gráfico 14. **Nivel de Despersonalización Alto por Antigüedad.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

En el gráfico 14 se aprecia la antigüedad de los colaboradores de ASAP Venezuela con un alto nivel de Despersonalización. Siete (7) de ellos tienen entre cuatro (4) y siete (7) años en la organización; cinco (5) entre un (1) año y tres (3) años; cuatro (4) menos de un (1) año y dos (2) tienen más de siete (7) años prestando servicio para la organización

3. Realización Personal de los Colaboradores de ASAP Venezuela, durante el Año 2016

En el Gráfico 15 se puede observar que cuarenta y siete (47) de los ochenta (80) colaboradores de ASAP Venezuela presentaron un nivel alto de Realización Personal, esto es 58,75% de los mismos; por otro lado, dieciocho (18) de los ochenta (80) colaboradores manifiesta un nivel de Realización Personal medio, representando un 22,50%; y, por último, quince (15) de los ochenta (80) colaboradores de ASAP Venezuela tiene un nivel bajo de Realización Personal, es decir, el 18,75%

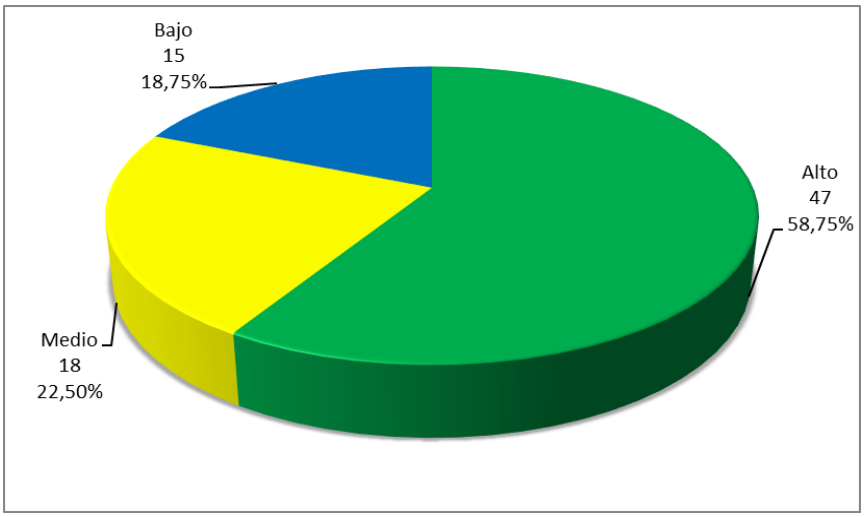


***Gráfico 15*. Realización Personal como Dimensión del Síndrome de *Burnout*.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

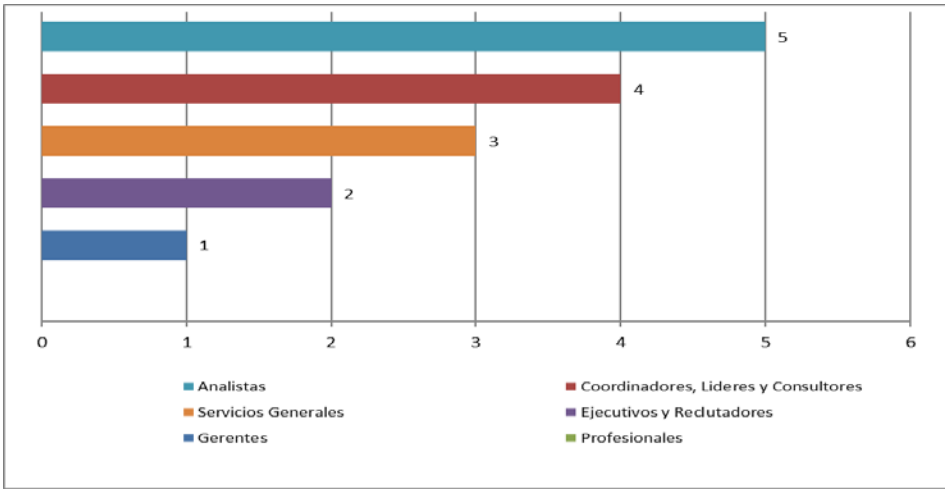


***Gráfico 16*. Nivel de Realización Personal Bajo por Cargo.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

Al evaluar el nivel bajo de Realización Personal, se puede observar, en el Gráfico 16, que este nivel se presenta en cinco (5) Analistas, quienes representa el 33,3% de los colaboradores de ASAP Venezuela con nivel bajo en esta dimensión del Síndrome de *Burnout*. También resaltan en este nivel bajo de Realización Personal cuatro (4) Coordinadores, Líderes y Consultores y tres (3) colaboradores de servicios generales.

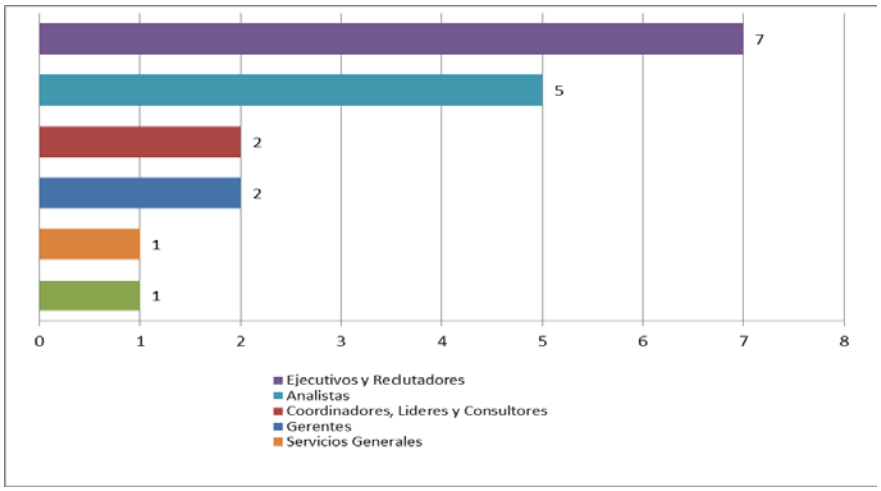


***Gráfico 17*. Nivel de Realización Personal Medio por Cargo.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

El Gráfico 17 contiene los resultados relacionados con los niveles medio de Realización Personal de los colaboradores de ASAP Venezuela. En el mismo se puede observar que un 83,3% de ellos son Ejecutivos y Reclutadores (7) y Analistas (5).

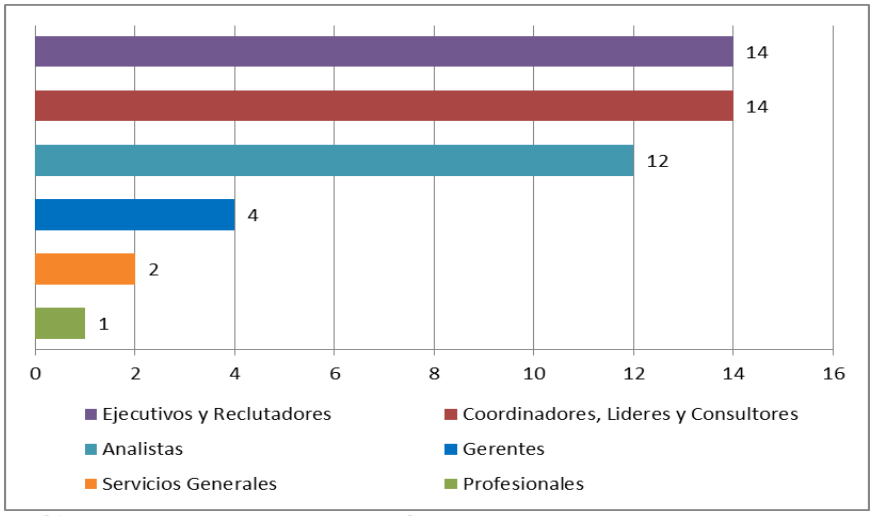


***Gráfico 18*. Nivel de Realización Personal Alto por Cargo.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

En lo que respecta al nivel de realización personal alto por cargo, el Gráfico 18 señala que el 95,2% de los colaboradores de ASAP Venezuela que manifiestan dicho nivel son Ejecutivos y Reclutadores (14), Coordinadores, Líderes y Consultores (14) Analistas (12); es importante resaltar que sólo dos (2) de los seis (6) colaboradores de Servicios Generales de ASAP Venezuela manifestaron altos niveles de Realización Personal.

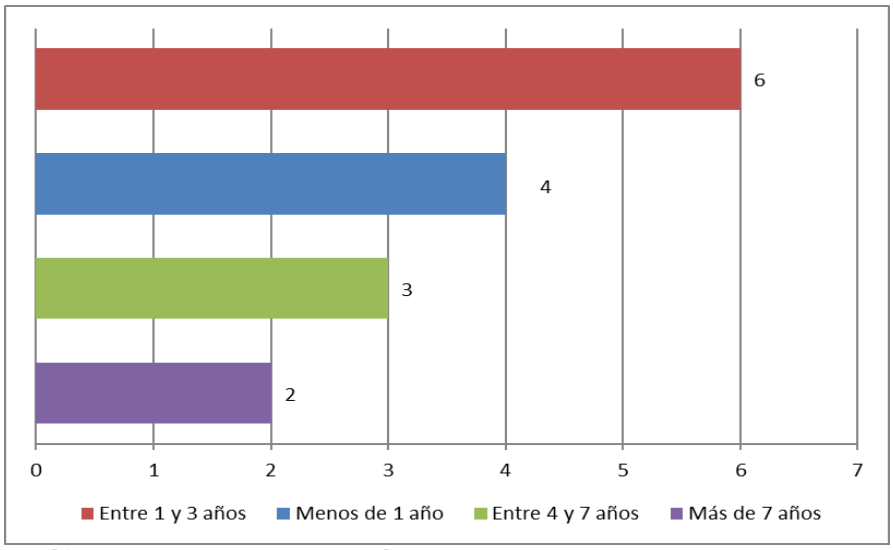


Gráfico 19. **Nivel de Realización Personal Bajo por Antigüedad.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

El nivel bajo de Realización Personal, de acuerdo a la Antigüedad de los colaboradores de ASAP Venezuela, se presentó con la siguiente frecuencia: seis (6) colaboradores con una estadía de entre un (1) año y tres (3) años en la organización; cuatro (4) con menos de un (1) año en la organización; tres (3) con una permanencia de entre cuatro (4) años y 7 años; y dos (2) con más de siete (7) años en la organización, según el Gráfico 19.

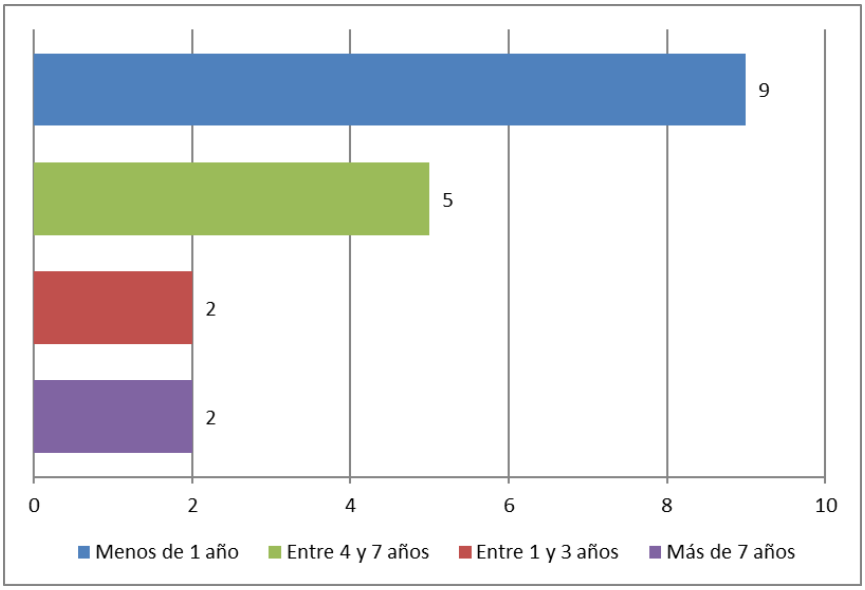


Gráfico 20. **Nivel de Realización Personal Medio por Antigüedad.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

En el Gráfico 20 se muestra la distribución, por antigüedad, de los colaboradores de ASAP Venezuela con un nivel medio de Realización Personal.

Se puede observar que el 50,0% de dichos colaboradores tienen una antigüedad menor a un (1) año en la organización; 27,7% de los que presentan niveles medio de Realización Personal han estado en la organización por un período de entre cuatro (4) años y siete (7) años.; dos (2) de ellos (11,1%) han estado entre un (1) año y tres (3) años con ASAP Venezuela; y de igual forma, otros dos (2) han permanecido en la organización por más de siete (7) años.

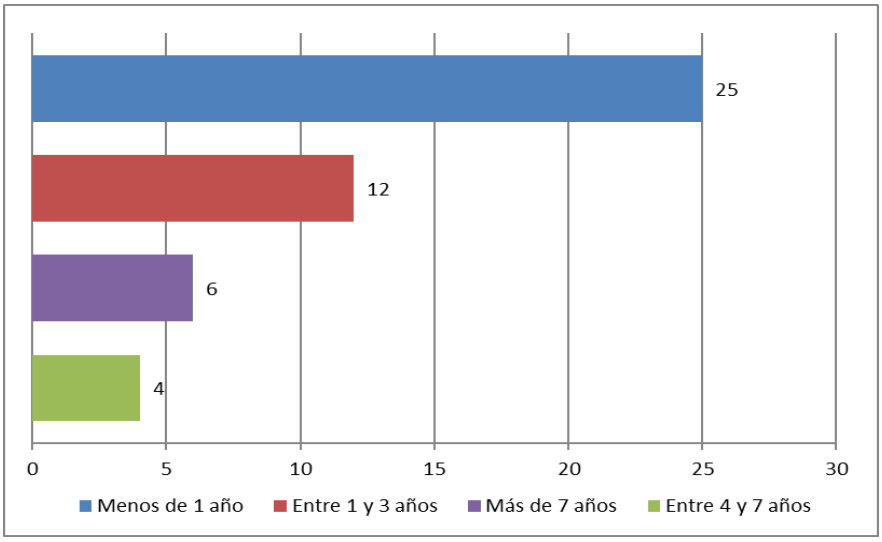


***Gráfico 21*. Nivel de Realización Personal Alto por Antigüedad.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

En cuanto al nivel alto de Realización Personal, El Gráfico 21 indica veinticinco (25) de los colaboradores de ASAP Venezuela con este nivel de Realización Personal han pertenecido a la organización por un lapso de tiempo menor a un (1) año; doce (12) de ellos has estado en la empresa por un tiempo de un (1) año a tres (3) años; seis (6) por un lapso mayor a siete (7) años; y tres (4) de ellos por un período de entre cuatro (4) y siete (7) años.

4. Distribución de las Medias Aritméticas de la Percepción de los Colaboradores de ASAP Venezuela acerca de las Dimensiones del Síndrome de *Burnout*, en Función de sus Cargos y Antigüedad, durante el año 2016

En esta sección del estudio se pretende contrastar la hipótesis de independencia entre las medias de las respuestas de los colaboradores de ASAP Venezuela, con relación a las tres

dimensiones del Síndrome de *Burnout* (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal), todas ellas en función de los cargos y antigüedad de dichos colaboradores.

Es importante señalar que, para ello, se utiliza al análisis de varianza (ANOVA) como estadístico de contraste. Esta prueba de hipótesis sólo puede ser rechazada si el valor del ANOVA ofrece un nivel de confianza de por lo menos 95%.

La Tabla 1 indica que se sostiene la hipótesis de igualdad estadística entre las medias aritméticas de las respuestas acerca del Agotamiento Emocional de los colaboradores de ASAP de Venezuela, en función de los cargos que ocupan. Ésto quiere decir que los cargos no son determinantes de la presencia del Agotamiento Emocional de dichos colaboradores. Esta inferencia se debe a que dicha hipótesis de igualdad sólo puede ser rechazada con un 40,64% de confiabilidad estadística.

Tabla 1

Análisis de Varianza (ANOVA) para la Hipótesis de Igualdad entre las Medias Estadísticas del Agotamiento Emocional por el Cargo de los Colaboradores de ASAP Venezuela

	Medias Aritméticas			
	Gerentes	**Coordinadores, Líderes y Consultores**	**Profesionales**	
	29,9	28,6	23,0	
	Ejecutivos y Reclutadores	**Analistas**	**Servicios Generales**	
	29,8	25,6	25,6	
Grupos	**Suma de cuadrados**	**Grados de Libertad**	**Media cuadrática**	**F**
Inter-grupos	315,79	5,00	63,16	
Intra-grupos	12.721,70	74,00	171,91	0,37
Total	13.037,49	79,00		
Probabilidad de Rechazo de la Hipótesis Nula (Ho) de Igualdad				
Error Estadístico	**59,36%**	**Nivel de Confianza**		**40,64%**

Nota: Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

En lo que respecta a la hipótesis de igualdad estadística entre las medias aritméticas de las respuestas sobre el Agotamiento Emocional de los colaboradores de ASAP de Venezuela, en función de su antigüedad en la organización, la Tabla 2 se señala que dicha hipótesis puede ser rechazada con un 97,90% de confiabilidad estadística; esto quiere decir que el Agotamiento Emocional de los colaboradores con antigüedad de entre cuatro (4) años y siete (7) años está mucho más marcado que el del resto de los colaboradores de la organización.

Tabla 2

Análisis de Varianza (ANOVA) para la Hipótesis de Igualdad entre las Medias Estadísticas del Agotamiento Emocional por la Antigüedad de los Colaboradores de ASAP Venezuela

	Medias Aritméticas			
	Menos de un (1) año		**Entre un (1) año y tres (3) años**	
	26,8		24,4	
	Entre cuatro (4) años y siete (7) años		**Más de siete (7) años**	
	38,1		26,7	
Grupos	**Suma de cuadrados**	**Grados de Libertad**	**Media cuadrática**	**F**
Inter-grupos	1.557,61	3	519,20	
Intra-grupos	11.479,88	76	151,05	3,44
Total	13.037,49	79		
Probabilidad de Rechazo de la Hipótesis Nula (Ho) de Igualdad				
Error Estadístico	**2,10%**	**Nivel de Confianza**		**97,90%**

Nota: Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

Al ser rechazada la hipótesis de igualdad estadística entre las medias estadísticas del Agotamiento Emocional por la antigüedad de los colaboradores de ASAP, el estudio recurre a la Prueba Post-Hoc de Tukey, con la finalidad de comprobar la diferencia mencionada anteriormente.

Tabla 3

Prueba Post-Hoc de Tukey para las Hipótesis Individuales de Igualdad entre las Medias Estadísticas del Agotamiento Emocional por la Antigüedad de los Colaboradores de ASAP Venezuela

Variable dependiente: Agotamiento Emocional			
(I) Antigüedad	**(J) Antigüedad**	**Error (%)**	**Confiabilidad (%)**
Menos de 1 año	Entre 1 y 3 años	88,94%	11,06%
	Entre 4 y 7 años	3,43%	96,57%
	Más de 7 años	99,95%	0,05%
Entre 1 y 3 años	Menos de 1 año	88,94%	11,06%
	Entre 4 y 7 años	1,58%	98,42%
	Más de 7 años	96,03%	3,97%
Entre 4 y 7 años	Menos de 1 año	3,43%	96,57%
	Entre 1 y 3 años	1,58%	98,42%
	Más de 7 años	14,30%	85,70%
Más de 7 años	Menos de 1 año	99,95%	0,05%
	Entre 1 y 3 años	96,03%	3,97%
	Entre 4 y 7 años	14,30%	85,70%

Nota: Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

Nótese que la hipótesis acerca de la igualdad en el nivel de agotamiento de los colaboradores con antigüedad de entre cuatro (4) y Siete (7) años puede ser rechazada en los siguientes casos: (a) con un nivel de confianza del 96,57% con respecto a los colaboradores con menos de un (1) año en la organización; y (b) con un nivel de confianza del 98,42% en relación a los colaboradores con una antigüedad de entre un (1) año y tres (3) años en la organización.

En cuanto a la dimensión de Despersonalización, según el cargo de los colaboradores de ASAP de Venezuela, el análisis de varianza señala que no hay diferencias significativas entre las medias aritméticas de las respuestas dadas por los mencionados colaboradores. En la Tabla 4 se puede observar que la hipótesis de igualdad entre dichas medias no puede ser rechazada, ya que sólo habría para ello un nivel de confiabilidad del 48,10%.

Tabla 4

Análisis de Varianza (ANOVA) para la Hipótesis de Igualdad entre las Medias Estadísticas de la Despersonalización por el Cargo de los Colaboradores de ASAP Venezuela

	Medias Aritméticas			
	Gerentes	**Coordinadores, Lideres y Consultores**	**Profesionales**	
	10,0	12,0	5,0	
	Ejecutivos y Reclutadores	**Analistas**	**Servicios Generales**	
	10,4	9,0	11,8	
Grupos	**Suma de cuadrados**	**Grados de Libertad**	**Media cuadrática**	**F**
Inter-grupos	162,63	5	32,53	
Intra-grupos	2.831,26	74	38,26	0,85
Total	2.993,89	79		
Probabilidad de Rechazo de la Hipótesis Nula (Ho) de Igualdad				
Error Estadístico	**51,90%**	**Nivel de Confianza**		**48,10%**

Nota: Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

La Tabla 5 contiene los resultados del análisis de varianza, con respecto a la igualdad de las medias para las respuestas dadas por los colaboradores de ASAP de Venezuela sobre la dimensión de Despersonalización, dependiendo de los años de servicio (antigüedad) de los mismos. Se puede observar que sólo habría un 91,50% de confiabilidad estadística si se pretendiese rechazar la hipótesis de igualdad entre las mencionadas medias. De tal forma, se

puede inferir que la antigüedad no es determinante en la presencia de Despersonalización de colaboradores de ASAP de Venezuela.

Tabla 5

Análisis de Varianza (ANOVA) para la Hipótesis de Igualdad entre las Medias Estadísticas de la Despersonalización por la Antigüedad de los Colaboradores de ASAP Venezuela

	Medias Aritméticas			
	Menos de un (1) año		Entre un (1) año y tres (3) años	
	9,1		10,2	
	Entre cuatro (4) años y siete (7) años		Más de siete (7) años	
	14,3		10,5	
Grupos	**Suma de cuadrados**	**Grados de Libertad**	**Media cuadrática**	**F**
Inter-grupos	247,83	3	82,61	
Intra-grupos	2.746,06	76	36,13	2,29
Total	2.993,89	79		
Probabilidad de Rechazo de la Hipótesis Nula (Ho) de Igualdad				
Error Estadístico	**8,50%**	**Nivel de Confianza**		**91,50%**

Nota: Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

Al contrastar la hipótesis de igualdad estadística entre las medias aritméticas de las respuestas sobre la Realización Personal de los colaboradores de ASAP de Venezuela, en función de los cargos que ocupan, la Tabla 6 señala que las respuestas promedio son estadísticamente similares, es decir, la dimensión de Realización Personal se presenta en la misma magnitud promedio en los colaboradores de ASAP de Venezuela, sin importar el cargo que ocupen. Esta inferencia se debe a que la mencionada hipótesis sólo podría ser rechazada

con un 67,80% de confiabilidad estadística, la cual está treinta y nueve con nueve puntos porcentuales por debajo del porcentaje mínimo (95%) exigido para rechazar la hipótesis de igualdad estadística entre las medias aritméticas de las respuestas sobre la Realización Personal.

Tabla 6

Análisis de Varianza (ANOVA) para la Hipótesis de Igualdad entre las Medias Estadísticas de la Realización Personal por el Cargo de los Colaboradores de ASAP Venezuela

	Medias Aritméticas			
	Gerentes	**Coordinadores, Lideres y Consultores**	**Profesionales**	
	50,4	46,3	49,1	
	Ejecutivos y Reclutadores	**Analistas**	**Servicios Generales**	
	49,3	49,1	44,7	
Grupos	**Suma de cuadrados**	**Grados de Libertad**	**Media cuadrática**	**F**
Inter-grupos	225,27	5	45,05	
Intra-grupos	2.802,12	74	37,87	1,19
Total	3.027,39	79		
Probabilidad de Rechazo de la Hipótesis Nula (Ho) de Igualdad				
Error Estadístico	**32,20%**	**Nivel de Confianza**		**67,80%**

Nota: Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

La Tabla 7 indica que se mantiene la hipótesis de igualdad estadística entre las medias aritméticas de las respuestas acerca de la Realización Personal de los colaboradores de ASAP de Venezuela, en función de su antigüedad en la organización. Ésto quiere decir que la antigüedad no es determinante en la presencia de la dimensión de Realización Personal de

dichos colaboradores. Esta inferencia se debe a que dicha hipótesis de igualdad sólo puede ser rechazada con un 32,30% de confiabilidad estadística.

Tabla 7

Análisis de Varianza (ANOVA) para la Hipótesis de Igualdad entre las Medias Estadísticas Realización Personal por la Antigüedad de los Colaboradores de ASAP Venezuela

	Medias Aritméticas			
	Menos de un (1) año		Entre un (1) año y tres (3) años	
	48,3		48,8	
	Entre cuatro (4) años y siete (7) años		Más de siete (7) años	
	46,3		49,0	
Grupos	**Suma de cuadrados**	**Grados de Libertad**	**Media cuadrática**	**F**
Inter-grupos	59,73	3	19,91	
Intra-grupos	2.967,66	76	39,05	0,38
Total	3.027,39	79		
Probabilidad de Rechazo de la Hipótesis Nula (Ho) de Igualdad				
Error Estadístico	**67,70%**	**Nivel de Confianza**		**32,30%**

Nota: Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

5. Independencia / Dependencia entre las Dimensiones del Síndrome de *Burnout* en los Colaboradores de ASAP Venezuela, en Función de sus Características Laborales

El estudio utiliza la Prueba del Chi Cuadrado para determinar si existe independencia estadística o no entre las dimensiones del Síndrome de *Burnout* (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal), todas ellas en función de los cargos y antigüedad de dichos colaboradores. Si el valor arrojado por el estadístico Chi Cuadrado es mayor o igual

al valor crítico de su distribución, la hipótesis de independencia es rechazada; caso contrario ocurre cuando el valor arrojado por el Chi Cuadrado sea menor a su valor crítico, es decir, la hipótesis de independencia no sería rechazada.

La Tabla 8 contiene los valores reales (color negro) y esperados (color rojo) del número de colaboradores de ASAP Venezuela, según el cargo que ocupan, cuyas respuestas están agrupadas por niveles de Agotamiento Emocional (bajo medio, alto).

Tabla 8

Chi-Cuadrado (χ^2) para la Hipótesis de Independencia entre los Niveles de Agotamiento Emocional y los Cargos de los Colaboradores de ASAP Venezuela

Cargo / Nivel	Bajo	Medio	Alto	Total
Gerentes	3 / 4	0 / 1	4 / 2	7
Coordinadores, Lideres y Consultores	12 / 10	3 / 3	5 / 7	20
Profesionales (Abogados, Ingenieros, Administradores y Auditores)	1 / 1	0 / 0	1 / 1	2
Ejecutivos y Reclutadores	11 / 12	3 / 4	9 / 7	23
Analistas (Asistentes y Auxiliares)	11 / 11	6 / 4	5 / 7	22
Servicios Generales	3 / 3	1 / 1	2 / 2	6
Total	41	13	26	80
Chi-Cuadrado Calculado		6,53		
Chi-Cuadrado Crítico		18,31		
Probabilidad de Rechazo de la Hipótesis Nula (Ho) de Independencia				
Error Estadístico	76,9%	Nivel de Confianza		23,1%

Nota: Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

Como se puede observar, la hipótesis de independencia entre los niveles de Agotamiento Emocional y los cargos que ocupan los colaboradores de ASAP Venezuela sólo podría ser rechazada con un 23,1% de confiabilidad estadística; en otras palabras, el nivel de Agotamiento Emocional que presentan los colaboradores de ASAP Venezuela no depende del cargo que los mismos ocupen dentro de la organización.

La Tabla 9 muestra los resultados de la prueba de independencia entre los niveles de Agotamiento Emocional y la antigüedad de los colaboradores de ASAP Venezuela

Tabla 9

Chi-Cuadrado (χ^2) para la Hipótesis de Independencia entre los Niveles de Agotamiento Emocional y la Antigüedad de los Colaboradores de ASAP Venezuela

Antiguedad / Nivel	Bajo	Medio	Alto	Total
Menos de 1 año	20 / 19	5 / 6	13 / 12	38
Entre 1 y 3 años	13 / 10	2 / 3	5 / 7	20
Entre 4 y 7 años	3 / 6	2 / 2	7 / 4	12
Más de 7 años	5 / 5	4 / 2	1 / 3	10
Total	41	13	26	80
Chi-Cuadrado Calculado		10,95		
Chi-Cuadrado Crítico		12,59		
Probabilidad de Rechazo de la Hipótesis Nula (Ho) de Independencia				
Error Estadístico	9,0%	Nivel de Confianza		91,0%

Nota: Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

Al igual que en el caso anterior, la prueba del Chi-Cuadrado señala que no existe dependencia entre los niveles de Agotamiento Emocional y la antigüedad de los colaboradores de ASAP Venezuela. Esta inferencia se debe a que el rechazo de la hipótesis de independencia sólo pudiera ser hecha con un 91,0% de confiablidad estadística, la cual se encuentra cuatro (4) puntos porcentuales por debajo del mínimo requerido (95%).

Por su parte, la Tabla 10 muestra los resultados de la Prueba Chi Cuadrado, con respecto a la hipótesis de independencia entre los niveles de Despersonalización y los cargos de los colaboradores de ASAP. Dado que el valor calculado de la Prueba Chi Cuadrado (6,57) es menor a su valor crítico (18,31), se infiere que no existe dependencia entre los niveles de Agotamiento Emocional, de acuerdo a los rangos de antigüedad de los colaboradores de ASAP Venezuela. Esta inferencia se debe a que la hipótesis de independencia entre el nivel de

Agotamiento Emocional y la antigüedad de los colaboradores de la organización sólo pudo haber sido rechazada con un 23,4% de confiabilidad estadística.

Tabla 10

Chi-Cuadrado (χ^2) para la Hipótesis de Independencia entre los Niveles de Despersonalización y los Cargos de los Colaboradores de ASAP Venezuela

Cargo / Nivel	Bajo	Medio	Alto	Total
Gerentes	4 / 4	1 / 1	2 / 2	7
Coordinadores, Lideres y Consultores	10 / 12	3 / 4	7 / 5	20
Profesionales (Abogados, Ingenieros, Administradores y Auditores)	2 / 1	0 / 0	0 / 0	2
Ejecutivos y Reclutadores	15 / 14	4 / 4	4 / 5	23
Analistas (Asistentes y Auxiliares)	15 / 13	4 / 4	3 / 5	22
Servicios Generales	2 / 4	2 / 1	2 / 1	6
Total	48	14	18	80
Chi-Cuadrado Calculado		6,57		
Chi-Cuadrado Crítico		18,31		
Probabilidad de Rechazo de la Hipótesis Nula (Ho) de Independencia				
Error Estadístico	76,6%	Nivel de Confianza		23,4%

Nota: Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

En la Tabla 11, se puede observar que el valor calculado de la Prueba Chi Cuadrado (13,93) es mayor que su valor crítico (12,59); por lo tanto, se puede inferir con un 97,0% de confiabilidad estadística que existe una dependencia significativa entre los niveles de Despersonalización y la antigüedad de los colaboradores de ASAP Venezuela.

De igual forma, en el Gráfico 22 se pueden observar los Chi Cuadrados Parciales entre los niveles de Despersonalización y los rangos de antigüedad de los colaboradores de ASAP Venezuela. En dicho Gráfico se advierte que la dependencia estadística ocurre, básicamente, debido a que siete (7) de los colaboradores de ASAP Venezuela con antigüedad de entre cuatro (4) y siete (7) años muestran altos niveles de Despersonalización, tomando en cuenta que de acuerdo a la distribución de la Prueba Chi Cuadrado solamente se esperaba que tres (3) de ellos manifestaran niveles altos de Despersonalización.

Tabla 11

Chi-Cuadrado (χ^2) para la Hipótesis de Independencia entre los Niveles de Despersonalización y la Antigüedad de los Colaboradores de ASAP Venezuela¡Error! Vínculo no válido.Nota: Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

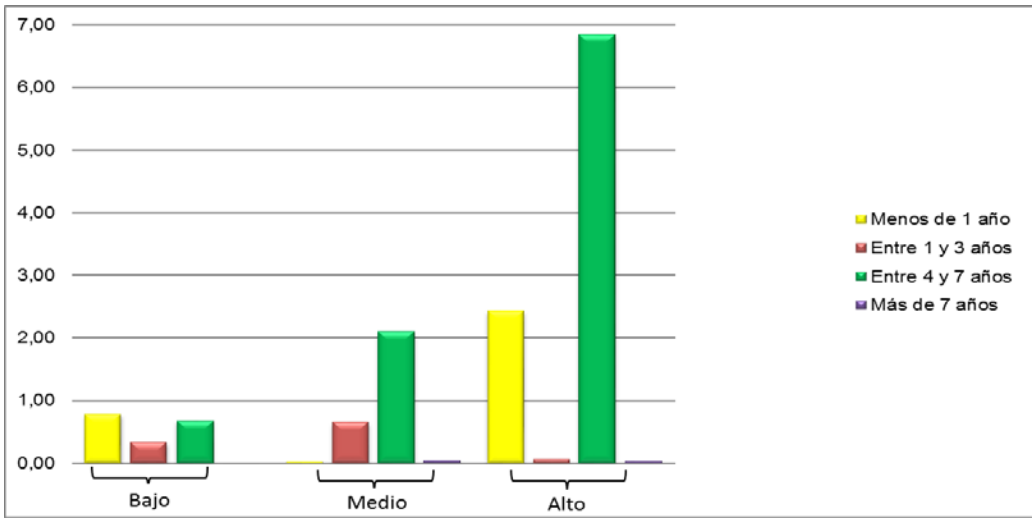


Gráfico 22. **Chi Cuadrados Parciales entre los Niveles de Despersonalización y los Rangos de Antigüedad de los Colaboradores de ASAP Venezuela.** Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

La Tabla 12 contiene los resultados de la Prueba Chi Cuadrado para la hipótesis de independencia entre los niveles de Realización Personal y los cargos de los colaboradores de ASAP Venezuela. Esta hipótesis no puede ser rechazada, ya que el nivel de confiabilidad estadística sólo alcanzaría un nivel de 47,8%, es decir, los niveles de Realización Personal son independientes de los cargos que ocupen los colaboradores de ASAP Venezuela

Tabla 12

Chi-Cuadrado (χ^2) para la Hipótesis de Independencia entre los Niveles de Realización Personal y los Cargos de los Colaboradores de ASAP Venezuela¡Error! Vínculo no válido.Nota: Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

Finalmente, la Tabla 13 muestra que en el caso de la hipótesis de independencia entre los niveles de Realización Personal y la antigüedad de los colaboradores de ASAP Venezuela,

su consistencia se debe a que sólo podrá ser rechazada con un nivel de confianza estadística de 76,4%.

Tabla 13

Chi-Cuadrado (χ^2) para la Hipótesis de Independencia entre los Niveles de Realización Personal y la Antigüedad de los Colaboradores de ASAP Venezuela

Antiguedad / Nivel	Bajo	Medio	Alto	Total
Menos de 1 año	4 7	9 9	25 22	38
Entre 1 y 3 años	6 4	2 5	12 12	20
Entre 4 y 7 años	3 2	5 3	4 7	12
Más de 7 años	2 2	2 2	6 6	10
Total	15	18	47	80
Chi-Cuadrado Calculado		8,02		
Chi-Cuadrado Crítico		12,59		
Probabilidad de Rechazo de la Hipótesis Nula (Ho) de Independencia				
Error Estadístico	23,6%	Nivel de Confianza		76,4%

Nota: Datos tomados de la encuesta dirigida a los colaboradores de ASAP Venezuela, durante el año 2016. Cálculos y elaboración propia.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

Esta investigación se fundamentó en la evaluación de las dimensiones del Síndrome de *Burnout* en los colaboradores de ASAP Venezuela, en Caracas durante el año 2016, con la finalidad de detectar el desgaste ocupacional o profesional de dichos colaboradores, asumiendo que este síndrome se produce como respuesta a presiones ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. Para ello, el estudio se basó en la medición del Agotamiento Emocional, la Despersonalización y la Realización Personal en los colaboradores de ASAP Venezuela, tomando como elementos discriminadores a los cargos que los mismos ocupan y su antigüedad en la organización.

Al igual que en el estudio realizado por Fernández y Grimán (2009), en el cual los autores concluyen que el Síndrome de *Burnout* no se presenta en los trabajadores de una empresa de transporte de carga pesada, al realizarse el análisis de forma global; sin embargo, al observar individualmente las dimensiones del Síndrome de *Burnout*, se nota que existen niveles altos de cansancio emocional y niveles medios altos de despersonalización de dichos trabajadores.

En el estudio de ASAP Venezuela, se concluye que el nivel promedio de Agotamiento Emocional de sus colaboradores, en función de los cargos que ocupan, es relativamente alto entre los Gerentes (29,9), Coordinadores, Líderes y Consultores (28,6) y Ejecutivos y Reclutadores (29,8). De igual forma, el estudio muestra que el resto de los colaboradores de ASAP Venezuela padecen niveles medios de Agotamiento Emocional: Profesionales (23,0), Analistas y Servicios Generales (25,6). Es importante resaltar que el estudio infiere que las diferencias entre estos niveles de Agotamiento Emocional no son estadísticamente significativas. Por otro lado, al analizar los promedios de los niveles de Agotamiento Emocional en función de la antigüedad de los colaboradores de ASAP Venezuela, el estudio

concluye que existe un nivel medio de Agotamiento Emocional (26,8) en aquellos colaboradores con menos de un (1) año en la organización, aquellos con una antigüedad de entre un (1) año y tres (3) de servicio (24,4) y los colaboradores con más de siete (7) años de antigüedad (26,7); Sin embargo, los colaboradores de ASAP Venezuela cuya antigüedad oscila entre cuatro (4) y siete (7) años tienen un nivel alto de Agotamiento Emocional. Más aún, el estudio concluye que el nivel alto de Agotamiento Emocional de estos colaboradores es estadísticamente diferente a al nivel del resto de los colaboradores de la organización. [2]

Por otro lado, el estudio concluye que existen distintos niveles de Despersonalización en los colaboradores de ASAP Venezuela, cuando el análisis se lleva a cabo en función de los cargos que los mismos ocupan en la organización. Con un nivel bajo de Despersonalización (5,0) se encuentran los Gerentes, con un nivel medio (9,0) los Analistas y el resto de los colaboradores presentan niveles altos de Despersonalización: Gerentes (10), Coordinadores, Líderes y Consultores (12,0), Ejecutivos y Reclutadores (10,4) y Servicios Generales (11,8). Sin embargo, el estudio señala que no existe evidencia estadística que confirme diferencias significativas en el nivel de Despersonalización, al evaluar dichas diferencias por el cargo que ocupan los colaboradores de ASAP Venezuela. El estudio también señala que al analizar los niveles de Despersonalización en los colaboradores de ASAP Venezuela, en función de la antigüedad de los mismos, se puede observar que los colaboradores con menos de un (1) año en la organización presentan niveles medios (9,1) en esta dimensión del Síndrome de *Burnout* y el resto de los colaboradores presentan niveles altos de Despersonalización: Entre un (1) año y tres (3) años (10,2), entre cuatro (4) años y siete (7) años (14,3) y aquellos con más de siete (7) años de antigüedad (10,5). No obstante, el estudio indica que no existe evidencia estadística que confirme diferencias significativas en el nivel de Despersonalización, al evaluar dichas diferencias por el cargo que ocupan los colaboradores de ASAP Venezuela. [3]

En cuanto a la Realización Personal, el estudio concluye que los niveles de Realización Personal son, en promedio, bajos sin distinción de la antigüedad y el cargo que ocupen en la organización. En lo que respecta al cargo, los Gerentes presentaron un nivel de 50,4 puntos, los Coordinadores, Lideres y Consultores 46,3 puntos, los Profesionales 49,1 puntos, los

---

[2] Se debe resaltar que los niveles de Agotamiento Emocional están dados por los siguientes rangos: Bajo [1-18); Medio [19-26); y Alto [27-54].

[3] Los Niveles de Despersonalización están dados por los siguientes rangos: Bajo [1-5); Medio [6-9); y Alto [10-30].

Ejecutivos y Reclutadores 49,3 puntos, los Analistas 49,1 puntos y los colaboradores de Servicios Generales 44,7 puntos. De la misma forma, al ser discriminados por antigüedad, los colaboradores con menos de un (1) año en la organización presentaron un nivel de 48,3 puntos, aquellos entre un (1) año y tres (3) año mostraron un nivel de 48,8 puntos, los colaboradores con una antigüedad de entre cuatro (4) años y siete (7) años mostraron un nivel de 46,3 puntos y aquellos con más de siete (7) años en la organización presentaron un nivel de 49,0 puntos. Más aún, el estudio señala que no existe evidencia estadística que confirme diferencias significativas en el nivel de Realización Personal, al evaluar dichas diferencias por la antigüedad de los colaboradores de ASAP Venezuela [4]

Finalmente, el estudio concluye, utilizando la Prueba de Chi-Cuadrado para la independencia o no entre los niveles de las dimensiones del Síndrome *Burnout* y los cargos y antigüedad de los colaboradores de ASAP Venezuela, que la presencia de los niveles altos y medios es totalmente independiente de los cargos que los mismos ocupen, es decir, los afecta a todos por igual; por otro lado, el estudio señala que la presencia de niveles medios y altos en los niveles de Despersonalización es básicamente ocasionada por aquellos empleados cuya antigüedad oscila entre cuatro (4) y siete (7) años en la organización.

2. Recomendaciones

Dado los resultados de la investigación, las autoras de este estudio recomiendan realizar mediciones anuales del Síndrome de *Burnout* en la organización, a fin de poder implementar acciones correctivas oportunas y poder medir el impacto de las estrategias de afrontamiento que efectúe la organización. Asimismo, es importante determinar las causas que originan el Síndrome de *Burnout* dentro de ASAP Venezuela, a fin de establecer medidas que vayan dirigidas a disminuir el impacto del mismo en los colaboradores de la organización.

De igual forma, es conveniente determinar las cargas de trabajo asociadas a cada puesto, a fin de hacer una distribución equitativa de las funciones para prevenir la sobrecarga de trabajo y, de esta forma, disminuir los niveles de estrés que ésto ocasiona en el colaborador y mejorar los niveles de calidad de servicio que prestan a sus clientes internos y externos.

---

[4] Los niveles de Realización Personal están dados por los siguientes rangos: Bajo [40-48]; Medio [34-39); y Alto [1-33).

Según Cristina Maslasch, el "*Engagement*" es el opuesto positivo al Síndrome de *Burnout*, por lo que es importante crear un plan de estrategias dentro de la organización que promuevan el compromiso de los empleados, como la creación de un plan de carrera que les brinde la oportunidad de crecer dentro de ASAP Venezuela; desarrollar sus competencias a través de un plan de adiestramiento especializado con los requerimientos de sus puestos de trabajo; tener sesiones de retroalimentación del desempeño con los supervisores directos y la puesta en práctica de un plan de actividades que busquen desarrollar y fortalecer las relaciones de apoyo entre compañeros de trabajo. Estas estrategias pueden ser reforzadas por un plan de "*Endomarketing*" que busque motivar la participación y apoyar la creación de vínculos cercanos entre los colaboradores y la organización.

Para los colaboradores con una antigüedad entre 4 y 7 años, que son los más afectados por el Síndrome de *Burnout*, se recomiendan sesiones de *"Coaching"* grupal que les permita afrontar las consecuencias del Síndrome de *Burnout* y les otorgue herramientas para enfrentar de forma eficaz los niveles de estrés asociados a sus cargos de trabajo.

Adicionalmente a las estrategias organizacionales, es importante elaborar una campaña que motive a los trabajadores a tomar medidas personales para manejar el estrés eficazmente, utilizando estrategias tales como invitarlos a realizar actividades deportivas o recreativas y proveerlos con herramientas para la solución de conflictos, comunicación asertiva, inteligencia emocional y atención al cliente, permitiéndoles enfrentar sus actividades laborales de forma más eficaz y eficiente.

En cuanto a futuras investigaciones, se recomienda realizar un estudio longitudinal en el cual se diseñe un plan de estrategias de afrontamiento y prevención, con la finalidad de minimizar el nivel de las dimensiones del Síndrome de *Burnout* en la organización; así mismo, sería interesante determinar las causas que impactan en las diferentes dimensiones, tanto a nivel individual como organizacional, adicionalmente consideramos importante determinar la influencia del género de los colaboradores en las dimensiones del Síndrome, en la investigación no se midió ya que la población masculina era muy pequeña y no era una muestra muy representativa. Igualmente, se podrían incluir variables para la evaluación del desempeño y el compromiso organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Textos

Álvarez, W. (2008). La Naturaleza de la Investigación. Editorial Biosfera. Caracas, Venezuela.

Arias, F. (2012). El proyecto de Investigación: Guía para su Elaboración. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.

Balestrini, M. (2006). Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación. BL Consultores Asociados. Caracas, Venezuela.

Bavaresco, A. (2004). Proceso Metodológico en la Investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación). Editorial de la Universidad del Zulia. Maracaibo, Maracaibo, Venezuela.

Bernal, T. (2006). Metodología de la Investigación. Tercera Edición. Editorial Pearson. Madrid, España.

French, W. & Bell Jr., C., (1996). Desarrollo Organizacional. (5ta Ed.) México: Prentice Hall.

Gujarati, D. (2006): Principios de Econometría. Editorial McGraw-Hill. Madrid, España.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw-Hill. Ciudad de México, México.

Hurtado, J. (2008). Metodología de la Investigación Holística. Editorial Sypal. Caracas, Venezuela.

Hurtado, I. y Toro, J. (2001). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.

Lazarus, R. (2000). Estrés y Emoción. Manejo e Implicaciones en Nuestra Salud. Editorial DDB. Bilbao, España.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). Estrés y Procesos Cognitivos (M. Zaplana, Trad.). Editorial Martínez Roca. Barcelona, España.

Maslach C. (2009). Comprendiendo el *Burnout*. Ciencia y Trabajo. Abril – Junio.

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). Maslach *Burnout* Inventory. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Ortiz, F. y García, M. (2008): Metodología de la Investigación. El proceso y sus técnicas. Editorial Limusa. Ciudad de México, México.

Ramírez, T. (1997) Cómo hacer un Proyecto de Investigación. Guía Práctica. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.

Tamayo, M. (2005). El Proceso de la Investigación Científica: Fundamentos de Investigación. Editorial Limusa-Wiley. Ciudad de México, México.

Varela, O. y Salgado, E. (2010). El desempeño de los individuos en las organizaciones. Ediciones IESA. Caracas, Venezuela.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2006): Manual de trabajos de grado de especialización y Maestría y Tesis Doctorales. 4ta edición. FEDUPEL. Caracas, Venezuela.

Trabajos de Grado

Aldana, G. (2009). Síndrome de *Burnout* y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería de los Hospitales Públicos. Trabajo de Grado. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Maracaibo, Venezuela.

Camargo, R., Ochoa, M. y Rodríguez, Q. (2013). Síndrome de *Burnout* en trabajadores del sector informal. Caso: Sector comercial, Municipio Diego Ibarra Estado Carabobo. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Dávila, J. y Romero, P. (2010). Relación entre el Síndrome de *Burnout* y la Percepción sobre el Clima Organizacional en Médicos del Área de Emergencia. Tesis de Grado, para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Díaz, A. y Pignataro, R. (2004). Diagnóstico de los Niveles de Desgaste Profesional (*Burnout*) en una Muestra de Profesores de la UCAB, Trabajo de grado Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Fernández, M. y Grimán, D. (2009). Síndrome de *Burnout* y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal a Destajo de una Empresa de Transporte de Carga Pesada. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Flores, K. y Pérez, C. (2009). Análisis de la incidencia del síndrome del desgaste profesional (*Burnout*) en los trabajadores y trabajadoras de una empresa privada dedicada a la venta de centrales telefónicas ubicada en la ciudad de Valencia Estado Carabobo. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

García, A. (2007). Percepción de los trabajadores sobre la calidad de vida en el trabajo en empresas exitosas, según Venezuela Competitiva. Trabajo de Grado, Relaciones Industriales, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

García, A., Rodríguez, (2016). Diagnóstico del Nivel de Calidad de Vida en el Trabajo y Calidad de Servicio en el Grupo Fastmed. Análisis Comparativo. Trabajo de Grado, Relaciones Industriales, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

Lozano, E. y Petrelli, E. (2013). Relación entre el Síndrome de *Burnout* y la Percepción del Clima Organizacional en un Instituto Autónomo Nacional. Tesis de Grado, para optar por el Título de Licenciado en Relaciones Industriales, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Martínez, D. y Mujica, X. (2008). Prevalencia del Síndrome de *Burnout* como Condición de Riesgo Laboral en una Empresa Pública de Transporte Terrestre Masivo, ubicada en Valencia, Estado Carabobo. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Nóbrega, M. (2013). Satisfacción laboral y Síndrome de *Burnout* en operarias de caja registradora de supermercados en Valencia, Estado Carabobo 2012. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Oliveros, Y. (2008). Síndrome de *Burnout* en el Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana y su Relación con el Clima Organizacional. Trabajo de Grado para optar al Grado de Magíster en Gerencia de Recursos Humanos, Universidad Nacional Experimental de Guayana, Ciudad Guayana, Venezuela.

Fuentes Electrónicas

Barria, J. (2002). Síndrome de *Burnout* en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile. [On Line] Disponible http://www.psiquiatria.com/revistas/index.php/psiquiatriacom/article/viewFile/376/359/ [Fecha de Consulta: Abril, 2016].

Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach *Burnout* Inventory (MBI) en Dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile. [On Line] Disponible en: www.tesis.uchile.cl / tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf [Fecha de Consulta: Enero, 2016].

Carlin, M. y Garcés, E. (2010). El Síndrome de *Burnout*: Evolución Histórica desde el Contexto Laboral al Ámbito Deportivo. Anales de Psicología. 2010, vol. 26, nº 1 (enero), 169-180. Universidad de Murcia (España) [On Line] Disponible http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf [Fecha de Consulta: Enero, 2016].

Forbes, R. (2011). El Síndrome de *Burnout*: Síntomas, Causas y Medidas de Atención en la Empresa. Hacia la Sostenibilidad No. 160. [On Line] Disponible http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf [Fecha de Consulta: Septiembre, 2015].

Guerrero, E. (2000). Análisis pormenorizado de los grados de *Burnout* y técnicas de afrontamiento. Análisis de Psicología, Vol.19, N° 1, (junio) 145-158. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia, Murcia (España). Disponible file:///C:/Users/Jos%C3%A9_Gil/Downloads/27931-131081-1-PB.pdf. [Fecha de Consulta: Septiembre, 2015].

Juárez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: Reflexiones sobre el Síndrome de *Burnout*. Revista de Psicología, 2014, vol. 20, núm. 2, 199-208. Universidad de San Martín de Porres (Lima) [On Line] Disponible http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=6863261701 [Fecha de Consulta: Noviembre, 2015].

Marrau, C. (2004). El Síndrome de *Burnout* y sus Posibles Consecuencias en el Trabajador Docente. Fundamentos en Humanidades, vol. V., núm. 10, 2º Semestre, 2004. pp.53-68. Universidad Nacional de San Luis Argentina. [On Line] Disponible http://www.redalyc.org/pdf/184/18401004.pdf [Fecha de Consulta: Septiembre 2015].

Martínez, A. (2010). El síndrome de *Burnout*. Evolución Conceptual y Estado Actual de la Cuestión. Vivat Academia. Nº 112. Septiembre 2010. [On Line] Disponible http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm [Fecha de Consulta: Septiembre, 2015].

Quiceno, J. y Vinaccia, A. (2007). Burnout: "Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT)." Publicado en Acta Colombiana de Psicología. Vol. 10, núm. 2, 2007, pp. 117-125. Universidad Católica de Colombia. Disponible en: www.redalyc.org/ articulo.oa? id? id=79810212html. [Fecha de Consulta: Enero, 2016].

Ramírez, T., D´Aubeterre, M. y Álvarez, J. (2009): Características socio-profesionales de los docentes y su percepción de 'estresores' en la Educación Básica en Venezuela. Revista de Pedagogía, Vol. 31, Nº 88. Escuela de Educación, Universidad Central de Venezuela. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/pdf/p/v31n88/art06.pdf. [Fecha de Consulta: Enero, 2016].

Rodríguez, R. y De Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (*Burnout*): Diferenciación, actualización y líneas de intervención. Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid, España. Disponible http://www.cielo.isciii.es/pdf/ mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf. [Fecha de Consulta: Enero, 2016.

ANEXO A

MASLACH BURNOUT INVENTORY, MBI

Este cuestionario tiene por finalidad medir los niveles de satisfacción laboral, a continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas correctas o incorrectas pero la validez del estudio dependerá de la franqueza con la usted conteste a los enunciados planteados. El estudio tendrá fines académicos y los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y se mantendrán en el anonimato. El responder a este cuestionario implica su aprobación para participar en este estudio.

Instrucciones:

1. Por favor llenar los datos solicitados
2. No dejar ninguna pregunta sin responder
3. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, marcando con una X en la casilla correspondiente. Nota: El término cliente se utiliza refiriéndose a usuarios internos o externos.

INFORMACIÓN LABORAL

Antigüedad		**Cargo**	
Menos de 1 año	_____	Gerente	_____
Entre 1 y 3 años	_____	Coordinador, Líder o Consultor	_____
Entre 4 y 7 años	_____	Profesional (Abogado, Ingeniero, Administrador o Auditor)	_____
Más de 7 años	_____	Ejecutivo o Reclutador	_____
		Analista, Asistente o Auxiliar	_____
		Mensajero, Mantenimiento o Recepcionista	_____

Ítem	Descripción	Nunca	Alguna vez al año	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
1	Al final de la jornada laboral me siento agotado.							
2	Puedo entender con facilidad lo que piensan los clientes.							
3	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los clientes.							
4	Me siento "quemado" por el trabajo.							
5	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
6	Me encuentro con mucha vitalidad.							
7	Me siento frustrado por mi trabajo.							
8	Siento que estoy haciendo un trabajo de							
9	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							
10	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							

Ítem	Descripción	Nunca	Alguna vez al año	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
11	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
12	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
13	Trabajar con clientes todos los días es una tensión para mí.							
14	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
15	Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.							
16	Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes.							
17	Siento que manejo de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
18	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos.							

Ítem	Descripción	Nunca	Alguna vez al año	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
19	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
20	Realmente no me importa lo que le ocurra a algunos de los clientes a los que tengo que atender.							
21	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a los clientes.							
22	Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.							

ANEXO B

Distribución Fisher

Análisis de Varianza (ANOVA)

Distribución F de Fisher-Snedecor con u y v grados de libertad.
Se tabula $F_{u,v,\alpha}$, tal que $P(X \geq F_{u,v,\alpha}) = \alpha$, con $X \in F_{u,v}$.

		u							
α	v	1	2	3	4	5	6	7	8
0'050	1	161'5	199'5	215'7	224'6	230'2	234	236'8	238'9
0'025		647'8	799'5	864'2	899'6	921'8	937'1	948'2	956'6
0'010		4052	4999	5404	5624	5763	5858	5928	5980
0'005		16212	19997	21614	22501	23055	23439	23715	23923
0'050	2	18'51	19'00	19'16	19'25	19'30	19'33	19'35	19'37
0'025		38'51	39'00	39'17	39'25	39'30	39'33	39'36	39'37
0'010		98'50	99'00	99'16	99'25	99'30	99'33	99'36	99'38
0'005		198'5	199'0	199'2	199'2	199'3	199'3	199'4	199'4
0'050	3	10'13	9'55	9'28	9'12	9'01	8'94	8'89	8'85
0'025		17'44	16'04	15'44	15'10	14'88	14'73	14'62	14'54
0'010		34'12	30'82	29'46	28'71	28'24	27'91	27'67	27'49
0'005		55'55	49'80	47'47	46'20	45'39	44'84	44'43	44'13
0'050	4	7'71	6'94	6'59	6'39	6'26	6'16	6'09	6'04
0'025		12'22	10'65	9'98	9'60	9'36	9'20	9'07	8'98
0'010		21'20	18'00	16'69	15'98	15'52	15'21	14'98	14'80
0'005		31'33	26'28	24'26	23'15	22'46	21'98	21'62	21'35
0'050	5	6'61	5'79	5'41	5'19	5'05	4'95	4'88	4'82
0'025		10'01	8'43	7'76	7'39	7'15	6'98	6'85	6'76
0'010		16'26	13'27	12'06	11'39	10'97	10'67	10'46	10'29
0'005		22'78	18'31	16'53	15'56	14'94	14'51	14'20	13'96
0'050	6	5'99	5'14	4'76	4'53	4'39	4'28	4'21	4'15
0'025		8'81	7'26	6'60	6'23	5'99	5'82	5'70	5'60
0'010		13'75	10'92	9'78	9'15	8'75	8'47	8'26	8'10
0'005		18'63	14'54	12'92	12'03	11'46	11'07	10'79	10'57
0'050	7	5'59	4'74	4'35	4'12	3'97	3'87	3'79	3'73
0'025		8'07	6'54	5'89	5'52	5'29	5'12	4'99	4'90
0'010		12'25	9'55	8'45	7'85	7'46	7'19	6'99	6'84
0'005		16'24	12'40	10'88	10'05	9'52	9'16	8'89	8'68
0'050	8	5'32	4'46	4'07	3'84	3'69	3'58	3'50	3'44
0'025		7'57	6'06	5'42	5'05	4'82	4'65	4'53	4'43
0'010		11'26	8'65	7'59	7'01	6'63	6'37	6'18	6'03
0'005		14'69	11'04	9'60	8'81	8'30	7'95	7'69	7'50

ANEXO C

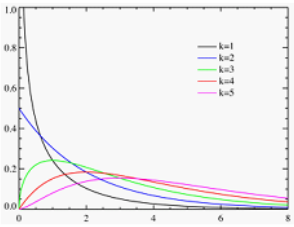
Tabla de la Prueba Tukey

Para alfa de 0.05

	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
5	3,64	4,6	5,22	5,67	6,03	6,33	6,58	6,8	6,99	7,17	7,32	7,47	7,6	7,72	7,83	7,93	8,03	8,12	8,21
6	3,46	4,34	4,9	5,3	5,63	5,9	6,12	6,32	6,49	6,65	6,79	6,92	7,03	7,14	7,24	7,34	7,43	7,51	7,59
7	3,34	4,16	4,68	5,06	5,36	5,61	5,82	6	6,16	6,3	6,43	6,55	6,66	6,76	6,85	6,94	7,02	7,1	7,17
8	3,26	4,04	4,53	4,89	5,17	5,4	5,6	5,77	5,92	6,05	6,18	6,29	6,39	6,48	6,57	6,65	6,73	6,8	6,87
9	3,2	3,95	4,41	4,76	5,02	5,24	5,43	5,59	5,74	5,87	5,98	6,09	6,19	6,28	6,36	6,44	6,51	6,58	6,64
10	3,15	3,88	4,33	4,65	4,91	5,12	5,3	5,46	5,6	5,72	5,83	5,93	6,03	6,11	6,19	6,27	6,34	6,4	6,47
11	3,11	3,82	4,26	4,57	4,82	5,03	5,2	5,35	5,49	5,61	5,71	5,81	5,9	5,98	6,06	6,13	6,2	6,27	6,33
12	3,08	3,77	4,2	4,51	4,75	4,95	5,12	5,27	5,39	5,51	5,61	5,71	5,8	5,88	5,95	6,02	6,09	6,15	6,21
13	3,06	3,73	4,15	4,45	4,69	4,88	5,05	5,19	5,32	5,43	5,53	5,63	5,71	5,79	5,86	5,93	5,99	6,05	6,11
14	3,03	3,7	4,11	4,41	4,64	4,83	4,99	5,13	5,25	5,36	5,46	5,55	5,64	5,71	5,79	5,85	5,91	5,97	6,03
15	3,01	3,67	4,08	4,37	4,59	4,78	4,94	5,08	5,2	5,31	5,4	5,49	5,57	5,65	5,72	5,78	5,85	5,9	5,96
16	3	3,65	4,05	4,33	4,56	4,74	4,9	5,03	5,15	5,26	5,35	5,44	5,52	5,59	5,66	5,73	5,79	5,84	5,9
17	2,98	3,63	4,02	4,3	4,52	4,7	4,86	4,99	5,11	5,21	5,31	5,39	5,47	5,54	5,61	5,67	5,73	5,79	5,84
18	2,97	3,61	4	4,28	4,49	4,67	4,82	4,96	5,07	5,17	5,27	5,35	5,43	5,5	5,57	5,63	5,69	5,74	5,79
19	2,96	3,59	3,98	4,25	4,47	4,65	4,79	4,92	5,04	5,14	5,23	5,31	5,39	5,46	5,53	5,59	5,65	5,7	5,75
20	2,95	3,58	3,96	4,23	4,45	4,62	4,77	4,9	5,01	5,11	5,2	5,28	5,36	5,43	5,49	5,55	5,61	5,66	5,71
24	2,92	3,53	3,9	4,17	4,37	4,54	4,68	4,81	4,92	5,01	5,1	5,18	5,25	5,32	5,38	5,44	5,49	5,55	5,59
30	2,89	3,49	3,85	4,1	4,3	4,46	4,6	4,72	4,82	4,92	5	5,08	5,15	5,21	5,27	5,33	5,38	5,43	5,47
40	2,86	3,44	3,79	4,04	4,23	4,39	4,52	4,63	4,73	4,82	4,9	4,98	5,04	5,11	5,16	5,22	5,27	5,31	5,36
60	2,83	3,4	3,74	3,98	4,16	4,31	4,44	4,55	4,65	4,73	4,81	4,88	4,94	5	5,06	5,11	5,15	5,2	5,24
120	2,8	3,36	3,68	3,92	4,1	4,24	4,36	4,47	4,56	4,64	4,71	4,78	4,84	4,9	4,95	5	5,04	5,09	5,13
121	2,77	3,31	3,63	3,86	4,03	4,17	4,29	4,39	4,47	4,55	4,62	4,68	4,74	4,8	4,85	4,89	4,93	4,97	5,01

ANEXO D

Valores Críticos de La Distribución Chi Cuadrado (• ^{2})



	Probabilidad													
n	0,99	0,98	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,001
1	0,00002	0,00006	0,00393	0,0158	0,0642	0,148	0,455	1,074	1,642	2,706	3,841	5,412	6,635	10,827
2	0,0201	0,0404	0,103	0,211	0,446	0,713	1,386	2,408	3,219	4,605	5,991	7,824	9,210	13,815
3	0,115	0,185	0,352	0,584	1,005	1,424	2,366	3,665	4,642	6,251	7,815	9,837	11,345	16,263
4	0,297	0,429	0,711	1,064	1,649	2,195	3,357	4,878	5,989	7,779	9,488	11,668	13,277	18,465
5	0,554	0,752	1,145	1,610	2,343	3,000	4,351	6,064	7,289	9,236	11,070	13,388	15,086	20,517
6	0,872	1,134	1,635	2,204	3,070	3,828	5,348	7,231	8,558	10,645	12,592	15,033	16,812	22,457
7	1,239	1,564	2,167	2,833	3,822	4,671	6,346	8,383	9,803	12,017	14,067	16,622	18,475	24,322
8	1,646	2,032	2,733	3,490	4,594	5,527	7,344	9,524	11,030	13,362	15,507	18,168	20,090	26,125
9	2,088	2,532	3,325	4,168	3,380	6,393	8,343	10,656	12,242	14,684	16,919	19,679	21,666	27,877
10	2,558	3,059	3,940	4,865	6,179	7,267	9,342	11,781	13,442	15,987	18,307	21,161	12,209	29,588
11	3,053	3,609	4,575	5,578	6,989	8,148	10,341	12,899	14,631	17,275	19,675	22,618	24,725	31,264
12	3,571	4,178	5,226	6,304	7,807	9,034	11,340	14,011	15,812	18,549	21,026	24,054	20,217	32,909
13	4,107	4,765	5,892	7,042	8,634	9,926	12,340	15,119	16,985	18,812	22,362	25,472	27,688	34,528
14	4,660	5,368	6,571	7,790	9,467	10,821	13,339	16,222	18,151	21,064	23,685	26,873	29,141	36,123
15	5,229	5,985	7,261	8,547	10,307	11,721	14,339	17,322	19,311	22,307	24,996	28,259	30,578	37,697
16	5,812	6,614	7,962	9,312	11,152	12,624	15,338	18,418	20,463	23,542	26,296	29,633	32,000	29,252
17	6,408	7,255	8,672	10,085	12,002	13,531	16,338	19,511	21,615	24,769	27,587	30,995	33,409	40,79
18	7,015	7,906	9,390	10,865	12,857	14,440	17,338	20,601	22,760	25,989	28,869	32,346	34,805	42,312
19	7,633	8,567	10,117	11,651	13,716	15,352	18,338	21,689	23,900	27,204	30,144	33,687	36,191	43,82
20	8,260	9,237	10,851	12,443	14,578	12,266	19,337	22,775	25,038	28,412	31,410	35,020	37,566	45,315
21	8,897	9,915	11,591	13,240	15,445	17,182	20,337	23,858	26,171	29,615	21,671	36,343	38,932	40,797
22	9,542	10,600	12,338	14,041	10,314	18,101	21,337	24,939	27,301	30,813	33,924	37,659	40,289	48,268
23	10,196	11,293	13,091	14,848	17,817	19,021	22,337	26,018	28,429	23,007	35,172	38,968	41,628	49,728
24	10,856	11,992	13,848	15,659	18,062	19,943	23,337	27,096	19,353	33,196	36,415	40,270	42,980	51,179
25	11,524	12,697	14,611	16,473	18,940	20,867	24,337	28,172	30,675	34,382	37,052	41,568	44,314	52,62
26	12,198	13,409	15,379	17,292	19,820	21,792	25,366	29,346	31,795	35,503	38,885	42,856	45,642	54,052
27	12,879	14,125	16,151	18,114	10,703	22,719	26,336	30,319	32,912	36,741	40,113	44,140	16,963	53,476
28	13,565	14,847	16,928	18,939	21,588	23,647	27,366	31,391	34,027	37,916	41,337	45,419	48,278	56,893
29	14,256	15,574	17,708	19,768	22,475	24,577	28,366	32,461	35,139	39,087	42,557	46,693	49,588	58,302
30	14,953	16,306	18,493	20,599	23,364	25,508	29,366	33,530	36,250	40,256	43,773	47,962	50,892	59,703