

Síndrome de Burnout asociado a los factores demográficos en una empresa de telefonía celular

Burnout Syndrome associated with demographic factors on a cell phone company

Síndrome de Burnout associado com fatores demográficos numa empresa de telefonia móvel

María Antonieta Andrade Vallejo*
Esteban Martínez Díaz**

RESUMEN

El Síndrome de Agotamiento Profesional (Síndrome de Burnout) se ha tratado en diversos estudios, en el ámbito militar, del sector salud, en estudios de género, etc. Esta investigación se planteó el objetivo de determinar el comportamiento del síndrome de agotamiento profesional, asociado a los factores demográficos, en una empresa de servicios (telefonía celular), en el área Metropolitana de la Ciudad de México. Se administró el MBI-GS¹ a una muestra representativa de cada grupo de trabajadores (permanentes y eventuales) que se encontraban laborando en esta empresa. Este instrumento evalúa las tres dimensiones de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y baja autorrealización en su trabajo), asociadas a los factores demográficos, que permita al directivo o administrador tomar decisiones en torno al personal, cuando éstos estén evidenciando agotamiento profesional.

Palabras clave: agotamiento profesional, agotamiento emocional, despersonalización, baja autorrealización, factores demográficos, sector servicios.

ABSTRACT

Professional Exhaustion Syndrome (Burnout Syndrome) has been processed in different works such as the military area, health sector, gender studies, etc. This research's objective is to define the behavior of the burnout syndrome associated with demographic factors, in a services Company (cellphone

* Mexicana, Dra. en Ciencias Administrativas, Dra. en Ciencias de la Educación, miembro del Sistema Nacional de Investigadores SIN, Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás, México. Correspondencia con la autora: mandradev@ipn.mx.

** Mexicano, Dr. en Ciencias Administrativas, Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás, México. Correspondencia con el autor: emartinezd@ipn.mx.

¹ Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). Esta es una versión modificada del Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1986), para medir el burnout en educadores y personal del sector servicios. La versión actual es útil para medir el Burnout en todo tipo de trabajos, independientemente de las actividades que en él se realicen, utilizándose una versión en castellano.

company), in Mexico City metropolitan area. The MBI-GS was given to a representative sample of each group (permanent and temporary) employees, from the company. This assessment tool evaluates the three dimensions of Burnout (emotional exhaustion, depersonalization and low self-realization at work), these associated to demographic factors, allowing the manager or administrator to make decisions about workers, where they are showing burnout.

Keywords: Burnout, emotional exhaustion, depersonalization, low self-realization, demographic, services sector.

RESUMO

A Síndrome de Esgotamento Profissional (Síndrome de Burnout) foi abordada em diversos estudos, nas forças armadas, do setor de saúde, em estudos de gênero, etc. Esta pesquisa teve como objetivo determinar o comportamento da síndrome de esgotamento profissional, associado aos fatores demográficos, numa empresa de serviços, (telefone celular), na área Metropolitana da Cidade do México. Administrou-se o MBI-GS a uma amostra representativa a cada grupo de trabalhadores (permanentes e eventuais), que se encontravam trabalhando nesta empresa. Este instrumento avalia as três dimensões do Burnout (esgotamento emocional, despersonalização e baixa auto realização no seu trabalho) associadas aos fatores demográficos, que permita ao diretivo ou administrador, a toma de decisões sobre o pessoal, quando estes estejam evidenciando esgotamento profissional.

Palavras-chave: esgotamento profissional, esgotamento emocional, despersonalização, baixa auto realização, fatores demográficos, setor de serviços.

Introducción

El objetivo principal de esta investigación fue determinar el comportamiento del síndrome de agotamiento profesional, asociado a los factores demográficos, en una empresa de servicios (telefonía celular) en el área Metropolitana de la Ciudad de México. Especialmente el interés de comparar los trabajadores que cuentan con un empleo permanente contra los empleados eventuales. Así mismo, determinar si existían diferencias significativas entre ambos grupos.

Se plantearon algunos objetivos específicos a saber: 1) Describir el perfil de agotamiento emocional de los trabajadores permanentes; 2) Describir el perfil del agotamiento emocional de los trabajadores eventuales; 3) Establecer correlación entre las variables demográficas, con las subescalas del MBI, entre ambos grupos de trabajadores; 4) Utilizar el método de grupos contrastados para determinar la validez de constructo del instrumento, a ambos grupos. 5) Sustentar la confiabilidad del MBI traducido al español por Gil-Monte (2002), mediante el método de consistencia interna, a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Finalmente, analizar con base en los resultados obtenidos, los indicadores clave que se deberían considerar en el ambiente laboral, que

ofrezcan al directivo o administrador, tomar decisiones en torno al personal, cuando estos estén evidenciando agotamiento profesional.

El síndrome de agotamiento profesional tiene varias connotaciones, entre las que destacan el síndrome de aniquilamiento, síndrome de Burnout, síndrome de estar quemado o síndrome de desmoralización (Apiquian, 2007). Se considera al resultado de la combinación de estresores originados en el entorno social, laboral y por el propio sujeto (Gil-Monte, 2001; Aranda, 2006b). El síndrome de agotamiento profesional es un proceso asociado a la desmotivación emocional y cognitiva, que sigue al abandono de intereses que, en un determinado momento, fueron importantes para el sujeto. Frecuentemente es confundido con numerosos problemas psicológicos derivados del ejercicio de la actividad laboral, como la frustración, el cansancio, el aburrimiento, la ansiedad y la insatisfacción laboral. Los episodios de estrés que duran poco o son infrecuentes, no representan un riesgo importante, pero cuando las situaciones estresantes continúan, y no son resueltas, se queda el organismo en un estado constante de activación, lo que aumenta la tasa del desgaste a los sistemas biológicos (Arias, 2008).

Cuando el estrés laboral es crónico, se desarrolla *el Síndrome de Agotamiento Profesional* (Mamani, 2007). Existen algunas investigaciones que se han centrado en las manifestaciones clínicas del estrés, es decir, en el estrés negativo o distrés, encontrando fuerte relación con la patología psicósomática que afecta, en gran medida, la calidad de vida y las distintas áreas de funcionamiento social, familiar, académico y laboral de las personas que lo experimentan (Hernández et al., 1997).

Como señala Apiquian (2007), aunque no existe una definición unánimemente aceptada sobre el Síndrome de Agotamiento Profesional (Síndrome de Burnout), parece haber un consenso acerca de que *se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización.*

El estrés en particular se da en diversas situaciones o contextos donde interactúan las personas. Sin embargo, el ambiente laboral tiende a ocasionar altos niveles de estrés, por las exigencias del trabajo mismo. Estos niveles de estrés pueden variar de una persona a otra, aunado a la falta de estrategias para afrontarlo, entonces es cuando se presenta el estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional como resultado de un proceso continuo, es decir, por la exposición prolongada en el tiempo a eventos estresantes (Moreno, 2009).

Entre las primeras conceptualizaciones se consideraba que aquellos profesionales de las organizaciones de servicio que tenían contacto con los clientes o usuarios eran los más

proclives a desarrollarlo (Gil-Monte, 2006; Aranda, 2006b; Calíbrese, 2006; Peinado & Garcés, 1998).

Una de las principales fuentes de riesgos psicosociales en cualquier tipo de organización laboral es el estrés crónico. En el sector servicios, una de las formas más habituales de desarrollarse el estrés laboral, es el Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) o Burnout, tal como lo describe Gil-Monte (2006).

Para algunos estudiosos, se considera el Síndrome de Burnout como la agrupación de síntomas y signos recurrentes que pueden indicar una patología (Alderete, 2009). Es importante destacar que el Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) se entiende como una forma de acoso psicosocial en el trabajo. Que a diferencia del acoso psicológico o mobbing, que es un estresor laboral ocasionado por un conflicto interpersonal asimétrico, donde existe un acosado y un acosador, el Burnout es una respuesta a los estresores crónicos laborales (Gil-Monte, 2005 y 2006; Grau, 2009).

Se han identificado diversas variables que influyen en la aparición y desarrollo del síndrome, entre ellas las personales como edad, género, estado civil y nivel académico, entre otras (Martínez, 2005). Aunque el estudio de las variables antes mencionadas ha sido amplio, las áreas en que más se ha investigado han sido en torno a la salud, servicios sociales y la educación, siendo la gran mayoría de estudios de carácter transversal (Avargues, 2010; Dickinson, 2007).

Existen dos estudios que validaron el MBI. El primero se validó con psicólogos clínicos (Deliz, 1991)², donde se concluyó que los índices de confiabilidad resultaron aceptables, pero no así los índices de validez. Recomendaron hacer ajustes a los reactivos, ampliar la muestra, realizar estudios longitudinales y administrar el MBI con otras pruebas, como las de ansiedad y psicofisiológicas.

El segundo lo realizó Figueroa (1992) con 50 profesionales que prestaban servicios en una institución psiquiátrica. Los métodos que utilizó el autor para la obtención de la confiabilidad del instrumento, fueron consistencia interna y división en mitades. Obtuvo un coeficiente alfa de $r = ,86$, para la subescala de agotamiento emocional; $r = ,45$, para la subescala de despersonalización y $r = ,59$ para la subescala de baja autorrealización (a un nivel de significancia de $p < ,05$). La confiabilidad de división en mitades la analizó mediante la fórmula estadística de Spearman Brown. A través de esta fórmula obtuvo el coeficiente de confiabilidad de $r = ,71$ para la totalidad del instrumento (a un nivel de significancia de $p < ,05$).

² Traducción, adaptación y validación del Maslach Burnout Inventory en una muestra de psicólogos clínicos empleados en el servicio público de Puerto Rico.

Materiales y métodos

Se elaboró un cuestionario para la obtención de datos demográficos. En este se destaca la edad, preparación académica, antigüedad en el puesto y estatus de contratación (para ambas muestras).

Se rediseñó el *MBI-General Survey* (MBI-GS). Ésta es una versión modificada del *Maslach Burnout Inventory* (MBI) de Maslach y Jackson (1986), para medir el Burnout en educadores y personal del sector servicios. La versión actual es útil para medir el Burnout en todo tipo de trabajos, independientemente de las actividades que en él se realicen, utilizándose una versión en castellano³. El instrumento constó de 30 ítems que fueron contestados por ambos grupos de trabajadores, con base en la escala sumatoria tipo Likert⁴.

La población objetivo fueron los trabajadores permanentes y los trabajadores eventuales de una de las principales empresas de telefonía celular, que abarca al nivel de servicio el 70 por ciento del mercado nacional. El primer grupo lo conformaron los trabajadores permanentes y el segundo grupo fueron los trabajadores eventuales.

Se determinaron dos muestras, una para cada tipo de trabajador. Se calcularon con base en la fórmula de poblaciones finitas. El primer grupo lo conformó una muestra de 310 trabajadores permanentes, el segundo grupo fueron 126 trabajadores eventuales.

Las áreas de trabajo en donde se levantó la información, correspondieron a las áreas de: atención de quejas, venta de artículos, cambio de plan tarifario, ajuste de tarifas, venta de servicios, atención a empresas, entre otras.

Se programaron visitas a la empresa y, después de una breve explicación al personal participante acerca del objetivo de la investigación, se proporcionaron los instrumentos de recolección de información. Una vez llenados los cuestionarios se recogieron para su revisión, codificación, tabulación, análisis e interpretación correspondiente.

Se utilizó la escala de Likert, para analizar el comportamiento de la información de los participantes en el estudio. Se calculó el coeficiente de correlación, para el análisis

³ La adaptación al castellano fue validada por Gil-Monte (2002), concluyendo que es un cuestionario válido y confiable, obteniendo valores superiores de 0,70 en las tres dimensiones. En la investigación realizada por Aguirre y Martín (2008), en México, se reportaron valores de Alfa de Cronbach superiores a 0,80.

⁴ Traducción al español, mediante el Método Brislin (2006). Este método consiste en cuatro pasos: 1) traducción de la versión original (en inglés), al idioma español. 2) Revisión de la versión traducida, por un natural del país. 3) Traducción inversa de la versión en español, al idioma inglés. 4) Comparación de los ítems de la versión original con la traducción inversa.

de los datos que arrojaron ambos grupos. La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el método de consistencia interna, a través del Coeficiente de Alfa Cronbach. Se obtuvo un coeficiente alfa de ,85 en la subescala de agotamiento emocional; ,57 en la subescala de despersonalización y ,77 en la subescala de logro personal. La validez del instrumento se llevó a cabo utilizando los métodos de análisis de factores, grupos contrastados y discriminación de reactivos.

Se realizaron análisis de variación (ANOVA) para determinar si existía diferencia estadística significativa entre los promedios del agotamiento profesional de ambos grupos de trabajadores. Además, se hicieron contrastes mediante la prueba *t*, para estudiar los promedios del agotamiento profesional entre los dos grupos de trabajadores. Los análisis estadísticos se realizaron a través del programa computarizado SPSS.

Resultados

Esta investigación se planteó el objetivo de determinar el comportamiento del síndrome de agotamiento profesional, asociado a los factores demográficos, en una empresa de servicios (telefonía celular), en el área Metropolitana de la Ciudad de México.

Los datos demográficos arrojaron para el grupo de trabajadores permanentes, el rango de edad, por deciles, entre 29 y 39 años, fue el de mayor incidencia. En términos de preparación académica, el 68,2% tenían el nivel de licenciatura, y el 8,6% tenía más de 20 años de antigüedad en el puesto.

Para el grupo de trabajadores eventuales, el rango de edad, por deciles, entre 25 y 35 años, fue el de mayor incidencia. En términos de preparación académica, el 71,2% tenían el nivel de licenciatura, y el 4,8% tenía más de 15 años de antigüedad en el puesto.

El primer objetivo de la investigación se planteó describir el perfil del agotamiento profesional en los trabajadores permanentes. Se observó que el promedio en la subescala de agotamiento emocional ascendió a 25,43, con una desviación estándar de 11,31, con niveles mínimos de ,00 y máximos de 54,00. En la subescala de despersonalización el promedio ascendió a 5,06, con una desviación estándar de 5,37, niveles mínimos de ,00 y máximos de 5,06. En la subescala de baja autorrealización, el promedio fue de 38,19, con una desviación estándar de 8,06, niveles mínimos de ,00 y máximos de 48,00.

El segundo objetivo de la investigación fue describir el perfil de agotamiento emocional en los trabajadores eventuales. Se observó que el promedio en la subescala de agotamiento emocional ascendió a 16,43, con una desviación estándar de 8,57, reflejando niveles mínimos de 4,00 y máximos de 37,00. En la subescala de despersonalización el promedio ascendió a 1,97, con una desviación estándar de 3,37, niveles mínimos y

máximos de 15,00. En la subescala de logro personal, el promedio fue de 40,32, con una desviación estándar de 7,78 y unos niveles mínimos de 12,00 y máximos de 48,00.

El tercer objetivo se planteó establecer la correlación de las subescalas del MBI (agotamiento emocional, despersonalización y logro personal), con variables demográficas de ambos grupos de trabajadores. Se analizaron las variables demográficas edad, preparación académica y antigüedad en el puesto. Obsérvese en la tabla 1, las correlaciones entre las subescalas de MBI y las variables demográficas estudiadas.

Tabla 1. Correlación del MBI con características demográficas.

Subescala	Edad	Preparación Académica	Antigüedad en el puesto
Grupo Trabajadores de planta			
Agotamiento Emocional	-,17	,07	-,03
Despersonalización	,12	,03	-,03
Logro personal	,05	,02	-,08
Grupo trabajadores eventuales			
Agotamiento Emocional	-,17	,02	-,23
Despersonalización	-,14	,27	-,06
Logro personal	,35	-,41*	-,01

(* $p < .05$) Elaboración propia

Nótese que el grupo de trabajadores eventuales obtuvo el coeficiente de correlación mayor entre las variables demográficas logro personal y preparación académica, con una correlación de $r = -.41$, a un nivel de significancia de $p = < .05$. Además, en este grupo se obtuvo la correlación menor de $r = .01$, entre la subescala de logro personal y años de antigüedad en el puesto.

El cuarto objetivo condujo a determinar la validez de constructo del instrumento mediante el método de grupos contrastados. Se utilizó la prueba t para analizar el promedio de agotamiento físico y emocional, tanto para los trabajadores permanentes como eventuales.

El quinto objetivo permitió sustentar la confiabilidad del MBI traducido al español por Gil-Monte (2002), mediante el método de consistencia interna, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Se obtuvo un coeficiente alfa de ,85 en la subescala de agotamiento emocional; ,57 en la subescala de despersonalización y ,77 en la subescala de logro personal.

Obsérvese en la tabla 2, que los trabajadores permanentes al administrarles el MBI, resultaron con niveles mayores de agotamiento emocional y despersonalización al com-

pararlos con los trabajadores eventuales. Así como también, niveles más bajos en logro personal. Se obtuvieron niveles de significancia esperados en la subescala de agotamiento emocional menores de $p = ,001$ y en la subescala de despersonalización menores de $p = ,01$. Sin embargo, en la subescala de logro personal los niveles de significancia no alcanzaron los niveles menores de $p = ,05$ establecidos.

Tabla 2. Comparación de los niveles del MBI entre los dos grupos contrastados.

Subescala	Trabajadores permanentes	Trabajadores eventuales	<i>t</i>
Agotamiento emocional	25,431	16,433	4,02♣
Despersonalización	5,063	1,967	2,94♠
Baja autorrealización	38,192	40,310	1,08

♣ $p < ,01$; ♠ $p < ,001$

Discusión

Esta investigación se planteó el objetivo de determinar el comportamiento del síndrome de agotamiento profesional, asociado a los factores demográficos, en una empresa de servicios (telefonía celular), en el área Metropolitana de la Ciudad de México. Específicamente, la comparación de los niveles de agotamiento profesional que experimentaban los trabajadores permanentes, contra los que son trabajadores eventuales. Se intuía que estos dos grupos de trabajadores, al realizar tareas y funciones iguales, eran impactados por el agotamiento emocional, de diferente forma. Sin embargo, los resultados reflejaron índices distintos.

El primer objetivo del estudio condujo a describir el perfil del agotamiento emocional en los trabajadores permanentes, de acuerdo con las subescalas del MBI (agotamiento emocional, despersonalización y logro personal). Se encontraron altos niveles de agotamiento emocional y logro personal. Sin embargo, bajos niveles de despersonalización. Por lo tanto se concluyó que estos trabajadores, aunque experimentaron altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, sus logros personales fueron altos.

El perfil de este grupo de trabajadores se pudo comparar parcialmente con el demostrado por trabajadores permanentes de Alta tecnología (Kang & Yi-Houng, 2001). Estos trabajadores demostraron altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y logro personal. Los investigadores encontraron también, que el perfil de agotamiento emocional de estos trabajadores era comparable con hallazgos de otras investigaciones hechas en Europa y América Latina.

El segundo objetivo se propuso describir el perfil de agotamiento profesional de los trabajadores eventuales, demostrando que el grupo poseía menos niveles de agotamiento emocional en comparación con logro personal. Sin embargo, no reflejaron experimentar despersonalización, como lo referencia Boada et al. (2004), quien aplicó el MBI, para conocer las manifestaciones psicósomáticas como consecuencia del clima organizacional y la motivación laboral.

El tercer objetivo condujo a determinar correlación de las subescalas del MBI, con variables demográficas de ambos grupos de trabajadores: los que son permanentes y los que son eventuales. Se evidenció que no existía correlación entre las subescalas del instrumento y las variables demográficas analizadas en el grupo de trabajadores eventuales. El grupo de trabajadores permanentes obtuvo correlación moderada baja entre la subescala de logro personal y preparación académica, a un nivel de significancia $p < ,05$.

El cuarto objetivo implicó auscultar la validez del instrumento mediante el método de grupos contrastados. Se contrastaron los trabajadores permanentes con los trabajadores eventuales. Se concluyó que los trabajadores permanentes experimentaban mayores niveles de agotamiento emocional, despersonalización y logro personal que sus compañeros que se desempeñan como eventuales. Los trabajadores eventuales demostraron no estar experimentando despersonalización. Los resultados confirman que los trabajadores permanentes en el área de atención al cliente, debido a la naturaleza de sus funciones, experimentaban mayores niveles de agotamiento emocional que sus compañeros eventuales.

El quinto objetivo conllevó a determinar la confiabilidad del MBI, mediante el método de consistencia interna. Las tres subescalas se analizaron de acuerdo con las recomendaciones de Clark y Watson (1995). Estos investigadores recomiendan un índice mínimo Alfa de ,60 para el establecimiento de la confiabilidad de las pruebas. Fue posible superar los índices mínimos Alfa en la subescala de agotamiento emocional (,85) y en logro personal (,77), pero en la subescala de despersonalización no se logró, solamente se obtuvo el ,57.

Se compararon los resultados de consistencia interna de este estudio con los obtenidos por Deliz y Pagán (1991) y Figueroa (1992), en el análisis del MBI. Ambos investigadores obtuvieron índices de confiabilidad de ,86 en la subescala de agotamiento emocional; la diferencia con este estudio fue menor (,85).

Para los trabajadores permanentes, se obtuvieron bajos niveles de agotamiento emocional, en las áreas de atención de quejas, venta de artículos, cambio de plan, ajuste de tarifas, entre otras. En cambio, para las actividades de venta de servicio, planes tarifarios y atención a empresas, se reflejaron altos niveles de de agotamiento físico y emocional.

Sin embargo, se obtuvieron resultados opuestos en actividades de venta de los trabajadores eventuales, en el área de atención al cliente, debido a la naturaleza de sus funciones, ya que experimentaban menores niveles de agotamiento emocional que sus compañeros permanentes.

En atención de quejas, venta de artículos, cambio de plan, ajuste de tarifas, entre otras, obtuvieron altos niveles de agotamiento emocional. Los resultados opuestos los demostraron en actividades de venta de servicio, planes tarifarios y atención a empresas, las cuales reflejaron bajos niveles de agotamiento emocional.

Por lo tanto, si el directivo tiene bajo su mando la asignación de cargas de trabajo, tanto a trabajadores permanentes y trabajadores eventuales, debe considerar el riesgo que conllevan los altos niveles de agotamiento emocional. Esta circunstancia, si no se toma en cuenta dentro de un referente temporal oportuno, podría llegar a ser contraproducente en el servicio prestado.

Conclusiones

Primera: La prestación de servicios de telefonía, en un ambiente de presión, como es el caso de períodos de altas ventas, podría conducir a los trabajadores en general, a altos niveles de agotamiento profesional. No necesariamente el trabajar en servicios que requieren alta demanda los llevarían a altos niveles de agotamiento profesional. Aparentemente otras variables no analizadas, podrían conducir a ambos grupos de trabajadores al agotamiento profesional.

Segunda: Los métodos utilizados de grupos contrastados y análisis de factores permitieron fortalecer el instrumento. Al comparar los trabajadores permanentes con sus compañeros eventuales, se evidenció que los trabajadores de planta experimentaban mayores niveles de agotamiento profesional. Por otro lado, el análisis de factores permitió agrupar los reactivos del instrumento en tres factores. El Factor I agrupó el 64% de los reactivos del MBI, lo que representa una escala adecuada para medir agotamiento emocional. Sin embargo, el Factor II agrupó el 26% de los reactivos, midió la despersonalización, y el Factor III agrupó el 10% de los reactivos, y midió el logro personal. Siendo estos últimos, de baja escala, para medir agotamiento emocional.

Tercera: Se observó que la subescala de agotamiento emocional mantuvo consistencias psicométricas fuertes, en el análisis de la confiabilidad de consistencia interna en este estudio de Gil-Monte (2002) y los realizados por Deliz y Pagán (1991) y Figueroa (1992), se obtuvieron los índices de confiabilidad de consistencia interna mayores que

los alcanzados por las autoras originales (Maslach y Jackson, 1986). La subescala de logro personal solamente sobrepasó los índices mínimos de confiabilidad en este estudio y la subescala de desprofesionalización en el estudio que realizaron Deliz y Pagán (1991).

Cuarta: Se evidenció que no existía correlación entre la variable demográfica edad, preparación académica y antigüedad en el puesto, con las subescalas del MBI, en el grupo de trabajadores permanentes. En el grupo de eventuales, se obtuvo solamente correlación moderada baja a un nivel de significancia de $p = < ,05$, entre la subescala de logro personal y preparación académica.

La investigación evidenció que no necesariamente las actividades de mayor carga en los trabajadores de planta, con actividades similares a los eventuales, conducían al agotamiento profesional. Posiblemente otras variables no relacionadas con el número de clientes asignados y adiestramientos para el manejo de estrés, podrían influir en algunas de las unidades, para conducir a los trabajadores permanentes a altos niveles de agotamiento profesional. Se infirió que los resultados podían estar relacionados con características de personalidad de los trabajadores permanentes, necesidad de apoyo de los supervisores y compañeros de trabajo. Así como también, la cooperación *forzada* de algunos participantes del estudio.

Se recomiendan estrategias de intervención, por parte de los directivos, como mayor rotación de puestos, escalar los horarios de atención a clientes, e incorporar en la jornada breves períodos de descanso, entre otros.

Finalmente se enfatizar en realizar más estudios con trabajadores in situ, dadas las limitaciones con las cuales se encuentran los investigadores del ambiente laboral al realizar estas investigaciones.

Bibliografía

- Aguirre, M.C. y Martín, G. J. A. (2008). Investigación de fatiga en el entorno laboral de los pilotos mexicanos. Ponencia, II Encuentro de seguridad Aérea. CPAM. México.
- Alderete, R.; González, S. J.; Preciado, S. M. L. y Pando, M. (2009). "Variables sociodemográficas y el Síndrome de Burnout o de quemarse en profesores de enseñanza media básica (secundaria) de la zona metropolitana de Guadalajara". *Revista de Educación y Desarrollo*, 33-40. México.
- Apiquian, G. A. (2007). El Síndrome de Burnout en la empresa. Recuperado el 18 de mayo de 2008. Disponible en: www.anahuac.mx/psicología/archivos/burnoutempresas.pdf

- Aranda, C.; Pando, M.; Torres, T.; Salazar, J.; Alderete, R. y Franco, S. (2006b). "Síndrome de Burnout y manifestaciones clínicas en los médicos familiares que laboran en una institución de salud para los trabajadores del Estado". *Psicología y Salud*, 16 (1): 15-21. México.
- Arias, F.; Barboza, N.; Blanco, J.; Fajardo, E.; Rivera, R.; Rodríguez, S.; Ugalde, S. y Lépiz, R. (2008). "Síndrome del desgaste profesional o de burnout en el personal de enfermería". *Revista enfermería* 13: 1-18. México.
- Avargues, M.L.; Borda, M. y López, A.M. (2010). "El core of Burnout y los síntomas de estrés en el personal de universidad. Prevalencia e influencia de variables de carácter sociodemográfico y laboral". *Boletín de psicología*, 99: 89-101. España.
- Brislin R. (2006). "The wording and translation of research instruments". En: Lenner W, Berry J, (Editores). *Field Methods in Cross-Cultural Research*. Beverly Hills, California. Sage. 1986. 137-164.
- Boada, J.; Vallejo, R. & Agulló, E. (2004). "El Burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuencia del clima organizacional y la motivación laboral". *Psicothema*, 16: 125-131. España.
- Calíbrese, G. (2006). "Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo". *Revista Colombiana de Anestesiología*, No. 34: 233-240. Colombia.
- Clark, L. y Watson, D. (1995). "Constructing validity: basic issues in objective scale development". *Psychological Assessment* 7: 309-319. USA.
- Deliz, R. y Pagán, M. (1991). *Traducción, adaptación y validación del Maslach Burnout Inventory en una muestra de psicólogos clínicos empleados en el servicio público de Puerto Rico*. Manuscrito original. Universidad de Puerto Rico.
- Duffy, M. E. "Translating instruments into other languages. Basic considerations". *Clinical Nurse Specialist*. 2006; 20(5):225-226. USA.
- Dickinson, B.; González, S.; Fernández, O.; Palomeque, R.; González, Q. y Hernández, V. (2007). "Burnout syndrome among mexican primary care physicians". *Archivos en medicina familiar*, 9 (2): 75-79. México.
- Figueroa, J. (1992). *El síndrome de quemazón y el ambiente de trabajo en una muestra de enfermeras psiquiátricas*. Disertación doctoral publicada por el Centro Caribeño de Estudios Post-graduados, San Juan, Puerto Rico.
- Gil-Monte, R. P. (2001). "El Síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención". *Revista de Psicología Científica*. Recuperado el 22 de abril de 2008, de www.psicologiacientifica.com

- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2006). *El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (Burnout): desarrollo y estrategias de intervención*. Recuperado el 21 de octubre de 2007, de www.gencat.cat/justicia/temes/reinsercio_i_serveis_penitenciaris/centres/congres_penitenciar/index.html.
- Grau, A.; Flichtentrei, D.; Suñer, R.; Prats, M. y Braga, F. (2009). “Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el Síndrome de Burnout en personal sanitario hispanoamericano y español (2007)”. *Rev. Esp. Salud Pública*, 83 (2): 215-230. España.
- Hernández, L.; Romero, M.; González, J. L. & Rodríguez-Albuín, M. J. (1997). “Dimensiones de estrés laboral: relaciones con sicopatología, reactividad al estrés y algunas variables organizacionales”. *Psiquis*, 18 (3):115-120. España.
- Kang, T. & Yi-Houng, L. (2001). “An empirical analysis of the effects of Burnout on R & D Staff at Taiwanese High-Technology Companies”. *Global Journal of Engineering Education*. 5, (2).USA.
- Kline, P. (1994). *The handbook of testing*. London and New York. Routledge.
- Martínez, I. M.; Grau, R.; Llorens, S.; Cifre, E. y cols. (2005). “Efectos del desajuste obstáculos-facilitadores organizacionales en el estrés docente: un estudio longitudinal”. *Revista orientación educacional*, 35: 1-20. Colombia.
- Mamani, E.; Obando, Z. y Uribe, M. (2007). “Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia”. *Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería*, 3 (1). Perú.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Moreno, J.; Hernández, G.; Rodríguez, C.; Martínez, G. y cols. (2009). “El Burnout del profesorado universitario y las intenciones de abandono: un estudio multimuestra”. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25 (2): 149-163. España.
- Peinado, A. I. & Garcés, E. J. (1998). “Burnout en cuidadores principales de pacientes con Alzheimer: el síndrome del asistente desasistido”. *Anales de Psicología*, No. 14: 83-93. España.

Cómo citar este artículo:

- Andrade, M. y Martínez, E. (2014). “Síndrome de Burnout asociado a los factores demográficos en una empresa de telefonía celular”, *Oikos* N° 37, 63 – 75,

Síndrome de Burnout asociado a los factores demográficos en una empresa de telefonía celular / Andrade y Martínez

Escuela de Administración y Economía, Universidad Católica Silva Henríquez (UCSH), Santiago de Chile.

[<http://ediciones.ucsh.cl/revistas.php>]

Fecha de recepción: 25 / 07 / 2014

Fecha de aceptación: 24 / 10 / 2014