

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE
SERVICIOS TERCERIZADOS.” ESTUDIO REALIZADO EN EL ÁREA DE
PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS.**

JENNIFER JULISSA MARROQUÍN GARCÍA

LEONARDO DE JESÚS SOTZ SOTZ

GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2024.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE
SERVICIOS TERCERIZADOS.” ESTUDIO REALIZADO EN EL ÁREA DE
PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS.**

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR
JENNIFER JULISSA MARROQUÍN GARCÍA
LEONARDO DE JESÚS SOTZ SOTZ

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGOS
EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADOS

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina.

DIRECTOR

M. Sc. Julia Alicia Ramírez Orizábal de León.

SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Vela.

M. Sc. José Mariano González Barrios.

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez.

Nery Rafael Ocox Top.

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz.

REPRESENTANTE DE LOS EGRESADOS



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
24 de julio de 1974

Cc. Archivo

CIEPS. 057-2023

UG. 241-2024

CODIPs. 2657-2024

ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

05 de agosto de 2024

Estudiante

Leonardo de Jesús Sotz Sotz

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiante **Sotz Sotz:**

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto DÉCIMO SÉPTIMO (17°)** del **Acta CUARENTA - DOS MIL VEINTICUATRO (40-2024)** de sesión celebrada por el Consejo Directivo el 02 de agosto 2024, que copiado literalmente dice:

“DÉCIMO SÉPTIMO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE SERVICIOS TERCERIZADOS” ESTUDIO REALIZADO EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS** de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Leonardo de Jesús Sotz Sotz

Registro Académico 2004-14913

CUI: 1688-05464-0404

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por **Licenciada Tania María del Rocio Palacios Dávila** y revisado por **Licenciada Rosario Elizabeth Pineda Mazariegos de García**.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de Graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis con fines de Graduación Profesional”.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M. Sc. Julia Alicia Ramírez Orizábal de León
SECRETARIA



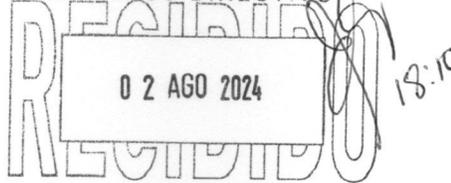
/Bky

UG-241-2024

Guatemala, 2 de agosto 2024

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Presente

Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
CONSEJO DIRECTIVO



Señores miembros:

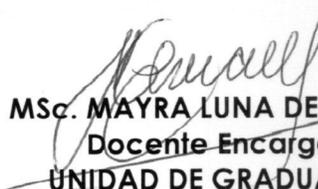
Deseándoles éxitos al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3°) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, las estudiantes, **LEONARDO DE JESÚS SOTZ SOTZ, Carné No. 1688-05464-0404; Registro Académico No. 2004-14913 y Expediente de Graduación No. L-15-2021-C-EPS, ha completado los siguientes requisitos de Graduación:**

- 10 créditos Académicos del área de Desarrollo profesional
- 10 créditos Académicos por Trabajo de Graduación
- 115 créditos Académicos por haber aprobado el Ejercicio Profesional Supervisado.

Por lo antes expuesto, en base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE SERVICIOS TERCERIZADOS."** ESTUDIO REALIZADO EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS." aprobado por la Coordinación del Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs- el 28 de agosto de 2023.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


MSc. MAYRA LUNA DE ALVAREZ
Docente Encargada
UNIDAD DE GRADUACIÓN



CC. Archivo

Adjunto expediente impreso y digital. Informe Final de Investigación

/ML



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas



CIEPs. 057-2023
REG. 055-2022

INFORME FINAL

Guatemala, 28 de agosto de 2023

Señores

Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Rosario Elizabeth Pineda de García** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE SERVICIOS TERCERIZADOS. ESTUDIO REALIZADO EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS”.

ESTUDIANTES:

Jennifer Julissa Marroquín García
Leonardo de Jesús Sotz Sotz

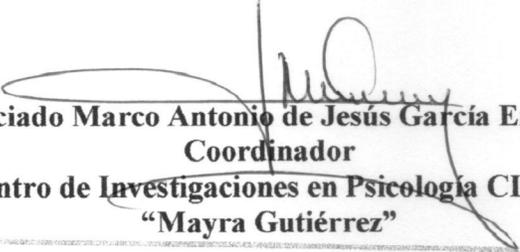
DPI. No.

2079187080101
1688054640404

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 28 de agosto de 2023 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 25 de agosto de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas

CIEPs. 057-2023
REG. 055-2022



Guatemala, 28 de agosto de 2023

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE SERVICIOS TERCERIZADOS. ESTUDIO REALIZADO EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS”.

ESTUDIANTES:

Jennifer Julissa Marroquín García
Leonardo de Jesús Sotz Sotz

DPI. No.

2079187080101
1688054640404

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 28 de agosto de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Rosario Elizabeth Pineda de García
DOCENTE REVISOR

f | in

www.mulsagt.com
Tel: +502 4151 2098



Guatemala, 17 de febrero del 2023

Licenciado
Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs)
"Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que los estudiantes Leonardo de Jesús Sotz Sotz, DPI No. 1688054640404 y Jennifer Julissa Marroquín García, DPI No. 2079187080101, realizaron en esta institución la presentación del proyecto a los participantes, firma del consentimiento informado, aplicación del cuestionario de datos sociodemográficos y laborales y aplicación de la adaptación del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en el tiempo estipulado, cumpliendo con el trabajo programado de la Investigación "Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de servicios tercerizados. Estudio realizado en el área de producción de una empresa de alimentos" en el periodo comprendido del 11 de enero al 17 de febrero del presente año, en horario de 14:00 a 17:00 horas.

Los estudiantes en mención cumplieron con los requerimientos estipulados en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Donald Vela".

Donald Vela
Gerente General
Multiservicios y Empaques, S.A.



MULTISERVICIOS Y EMPAQUES
SOCIEDAD ANONIMA
6 Avenida 25-54 Zona 8
Valle Dorado
Mixco, Guatemala
NIT: 9489923-1

Guatemala, 28 de julio de 2023

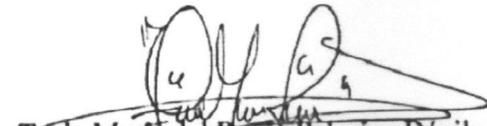
Licenciado
Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología
(CIEPs) "Mayra Gutiérrez"

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe de investigación titulado "Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de servicios tercerizados. Estudio realizado en el área de producción de una empresa de alimentos", realizado por los estudiantes: Jennifer Julissa Marroquín García, CUI 2079187080101 y Leonardo de Jesús SotzSotz, CUI 1688054640404.

El trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) "Mayra Gutiérrez", por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,



Tania María del Rocio Palacios Dávila
Licda. En Psicología
Colegiado No. 6,149
Asesora de Contenido

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR JENNIFER JULISSA MARROQUÍN GARCÍA

MARÍA FERNANDA DEL ROSARIO RUIZ ALVAREZ

PSICÓLOGA

COLEGIADO 14,732

POR LEONARDO DE JESÚS SOTZ SOTZ

PAULA BEATRIZ SAJCABÚN MUX

PSICÓLOGA

COLEGIADO 10,493

DEDICATORIAS

Jennifer Julissa Marroquín García

A:

Dios

Por darme el don de la vida, sostenerme e infundirme su fuerza en medio de las adversidades, porque se ha manifestado en formas maravillosas en mi vida para ayudarme a alcanzar mis metas.

Virgen María

Por acompañarme en cada paso que doy siendo luz y guía.

Mi madre, Yoli

Por su amor y apoyo incondicional, por siempre tener una palabra de aliento aún en las situaciones más adversas y ser el mejor ejemplo de perseverancia y fe inquebrantable. Gracias por todo y por tanto, lo que soy es gracias a ti, te amo.

Mi padre, Adolfo

Por su amor y los momentos felices que compartimos.

**Mis tíos, Luvia y
Federico**

Por ser mis segundos padres, porque su amor me fortalece y me anima a nunca rendirme. Gracias por compartir mis alegrías, tristezas y desvelos. Los amo con todo el corazón.

**Mis hermanos, Luis y
Cesar**

Por ser mis cómplices y mis apoyos incondicionales. Por alegrarme cada día y llenarme de tanto amor, gracias por siempre estar para mí, los amo.

**Mis abuelos, Clemencia e
Ismael**

Por llenarme de tanto amor y formarme en mis primeros años, sus enseñanzas siempre vivirán en mi corazón.

Mis amigos

Por acompañarme y brindarme tanto cariño, por sus palabras de aliento, por escucharme, creer en mí y animarme siempre a alcanzar mis sueños.

DEDICATORIAS

Leonardo de Jesús Sotz Sotz

A:

- Virgen de Guadalupe** Porque eres quien me cuida en mi diario caminar, me proteges regresando con bien a mi hogar e intercedes en mi favor.
- Mis padres, Adelaido y Lorenza Sotz** Por todo el amor y apoyo que me han brindado a lo largo de mi vida. Por haberme inculcado de que todos los sueños se cumplen con disciplina y perseverancia.
- Mis suegros, Delfino Sajcabún y Cecilia Mux** Por haberme apoyado y por haber confiado en mí en todo momento. Porque, a pesar de su ausencia física, me impulsaron a lograr este objetivo
- Mis abuelos, Nancho y Tona; Pedro y Pina** Por ser esa luz que me da fuerza para continuar.
- Mi esposa** Por ser el apoyo incondicional en mi vida, porque con su amor y respaldo me ayuda a alcanzar mis objetivos.
- Mis hijos, Jafet y Efrén** Quienes me han dado alegrías y satisfacciones en mi vida, les dedico esta tesis esperando que esto les recuerde que siempre deben seguir adelante y alcanzar sus metas más altas.

AGRADECIMIENTOS

A:

Nuestras familias: Por acompañarnos y brindarnos todo su apoyo durante nuestra etapa de formación universitaria.

La Universidad de San Carlos de Guatemala y la Escuela de Ciencias Psicológicas, por darnos la oportunidad de recibir la formación académica necesaria para nuestro desarrollo profesional.

Nuestros catedráticos, por brindarnos sus conocimientos e innumerables enseñanzas a lo largo de nuestra formación como psicólogos.

A los directivos de MULSA y de la empresa de alimentos, por su apertura para realizar el trabajo de campo en sus instalaciones brindándonos así la oportunidad de aportar a la sociedad guatemalteca.

Al personal del área de producción, por su excelente actitud al participar en el proceso de investigación, nuestro agradecimiento a ellos ya que sin su ayuda esto no sería posible.

A las licenciadas Rosario Pineda y Tania Palacios, por su tiempo y experiencia al revisar y asesorar nuestro trabajo de graduación.

Tabla de contenido

Resumen	1
Prólogo	2
Capítulo I.....	4
1. Planteamiento del problema y marco teórico	4
1.01 Planteamiento del problema.....	4
1.02 Objetivos	7
1.02.01 Objetivo general.	7
1.02.02 Objetivos específicos.....	7
1.03 Marco Teórico.....	8
1.03.01 Antecedentes.	8
1.03.02 El Síndrome de Burnout.....	9
1.03.02.01 Contexto histórico y desarrollo del término burnout.....	10
1.03.02.02 Conceptualización del burnout desde diferentes autores.....	12
1.03.02.03 Modelos teóricos que explican el síndrome de burnout	13
1.03.03 Modelo tridimensional del burnout de Maslach y Jackson.....	17
1.03.03.01 Sustento teórico del modelo de Maslach y Jackson	17
1.03.03.02 Dimensiones del burnout según Maslach y Jackson	19
1.03.03.03 Maslach Burnout Inventory (MBI).....	21
1.03.04 Factores de riesgo asociados al burnout.....	22
1.03.04.01 Factores personales.....	22
1.03.04.02 Factores laborales	24
1.03.05 Sintomatología asociada al síndrome de burnout.....	26

1.03.06 Tercerización del trabajo.....	27
1.03.07 Empresas de alimentos	29
1.03.07.01 Proceso de producción.....	30
1.03.07.02 Líneas de producción.....	32
1.04 Consideraciones Éticas	35
Capítulo II	40
2. Técnicas e instrumentos.....	40
2.01 Enfoque, modelo y nivel de investigación.....	40
2.02 Técnicas	40
2.02.01 Técnicas de muestreo.	40
2.02.02 Técnicas de recolección de datos.	43
2.02.03 Técnicas de análisis de datos.....	45
2.03 Instrumentos.....	47
2.04 Operacionalización de objetivos, categorías, hipótesis y variables	53
2.04.01 Operacionalización de objetivos y variables.	53
Capítulo III	56
3. Presentación, interpretación y análisis de resultados.....	56
3.01 Características del lugar y de la muestra.....	56
3.01.01 Características del lugar.	56
3.01.02 Características de la muestra.	56
3.02 Presentación, interpretación y análisis de los resultados	57
3.03 Análisis general.....	78
Capítulo IV	84
4. Conclusiones y recomendaciones.....	84

4.01 Conclusiones	84
4.02 Recomendaciones	85
4.03 Referencias.....	86
Anexos.....	90
Anexo 1. Consentimiento Informado	90
Anexo 2. Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach -MBI-	93

Resumen

“Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de servicios tercerizados”

Estudio realizado en el área de producción de una empresa de alimentos.

Jennifer Julissa Marroquín García & Leonardo de Jesús Sotz Sotz

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de servicios tercerizados del área de producción de una empresa de alimentos de la zona tres de la ciudad capital de Guatemala, el trabajo de campo se llevó a cabo en el lapso de un mes. La investigación se abordó desde la teoría psicológica social cognitiva de Bandura, específicamente bajo el modelo tridimensional del burnout, el cual está basado en la teoría mencionada y fue propuesto por las doctoras Cristina Maslach y Susan Jackson. En el aspecto metodológico se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico por participantes voluntarios, la muestra estuvo conformada por treinta y tres individuos con edades comprendidas entre los 18 y 41 años. El enfoque fue cuantitativo con un alcance descriptivo y un diseño no experimental transeccional. Las técnicas de recolección de datos empleadas fueron la encuesta y el escalamiento tipo Likert, la primera fue de utilidad para conocer las características sociodemográficas de los participantes, mientras que la segunda técnica fue clave para determinar la prevalencia del síndrome de burnout en la muestra. Los instrumentos aplicados fueron: a) cuestionario de datos sociodemográficos y laborales, y b) adaptación del Maslach Burnout Inventory -MBI-. Para analizar los datos se utilizó la estadística descriptiva y se concluyó, con base en los puntajes promediales de toda la muestra, que para las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización prevalece un nivel moderado mientras que para la dimensión de baja realización personal prevalece un nivel alto.

Palabras clave: burnout, agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal.

Prólogo

En los últimos años ha crecido el interés por conocer cómo el síndrome de burnout afecta la eficacia y productividad de las empresas, pero sobre todo, cómo afecta la calidad de vida de los trabajadores. El término burnout es un anglicismo que hace referencia al desgaste profesional que puede explicarse como un profundo agotamiento producido por la exposición crónica al estrés en el trabajo.

Actualmente el entorno laboral exige que los individuos posean una serie de habilidades y destrezas para enfrentarse y adaptarse a los múltiples cambios que la tecnología y los medios masivos de información han generado, por otro lado, existen múltiples factores socioculturales que llevan al deterioro profesional. En este contexto también es importante mencionar la pandemia de Covid-19, la cual representó un reto para la humanidad debido a que los individuos tuvieron que enfrentar cambios radicales en sus dinámicas cotidianas laborales y familiares.

Derivado de los argumentos descritos anteriormente nació la inquietud de los autores para realizar un análisis profundo de la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de servicios tercerizados del área de producción de una empresa de alimentos. Para tal fin, los investigadores tomaron como base la teoría tridimensional del burnout planteada por Maslach y Jackson, quienes afirman que el burnout se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

La investigación se llevó a cabo en un entorno urbano, con una muestra de treinta y tres trabajadores comprendidos entre los 18 y 41 años de edad, quienes en su mayoría residen en la ciudad capital y en los municipios aledaños a ella, cabe resaltar que la muestra fue predominantemente masculina contando únicamente con cuatro féminas dentro de la misma.

Se empleó el Maslach Burnout Inventory (MBI) como instrumento para poder realizar el análisis cuantitativo de las variables. Los trabajadores respondieron también un cuestionario de datos sociodemográficos y laborales que les permitió a los investigadores conocer los factores externos que podrían estar asociados al padecimiento de agotamiento laboral.

Los resultados obtenidos reflejaron que la baja realización personal fue la dimensión que se encontraba con un índice más elevado, lo cual repercute en la negatividad de los trabajadores hacia sí mismos ya que éstos tienden a sentirse poco exitosos en el trabajo que realizan. Mientras que entre los hallazgos sociodemográficos resalta que más de la mitad de los encuestados refirieron tener ingresos económicos mensuales menores al sueldo mínimo y no tener suficientes horas de descanso y recreación.

Ante los datos y cifras derivadas del trabajo de campo los autores tuvieron una ardua labor de análisis en pro de resolver las principales interrogantes del presente estudio. Vale la pena resaltar que los trabajadores encuestados y las autoridades de la empresa manifestaron siempre un palpable interés y colaboración en favor de la realización de esta investigación.

En las siguientes páginas se detallan los resultados de la investigación llevada a cabo por los autores, estos datos pueden ser tomados en cuenta para futuras investigaciones en los campos psicológicos y laborales de Guatemala.

Licenciada en psicología María Fernanda del Rosario Ruiz Alvarez.

Capítulo I

1. Planteamiento del problema y marco teórico

1.01 Planteamiento del problema

El trabajo constituye parte importante de la vida pues, además de ser un medio para sufragar las necesidades económicas, juega un papel significativo en la satisfacción de las necesidades sociales, de valoración y de reconocimiento de los individuos. En 1943, Abraham Maslow en su obra “A Theory of Human Motivation”, propuso una jerarquía de necesidades en la que se hace evidente que el trabajo y el ámbito laboral son esenciales en la vida de cualquier individuo. Navarro Martínez (2019) afirma que cuando una persona inicia a trabajar solo le preocupa que la empresa le pague un salario para satisfacer sus necesidades básicas. No obstante, con el paso del tiempo el empleado también buscará ser reconocido en su trabajo para mejorar su confianza y aumentar su productividad. Con base en lo anterior se puede afirmar que el trabajo es un medio para obtener beneficios económicos pero también es una vía para realizarse profesional y personalmente.

Sin embargo, en la sociedad actual el entorno laboral se ha vuelto altamente competitivo y exige cada vez más preparación académica, manejo de diversas tecnologías y gran capacidad de adaptación a los cambios para poder desempeñar las labores asignadas, lo cual genera altos niveles de estrés en los trabajadores. A esto deben sumarse otros estresores como el recorrer grandes distancias para poder llegar al lugar de trabajo, la falta de transporte adecuado, afrontar largas jornadas laborales y tener poco tiempo para convivir con familiares y amigos.

Según Regueiro (2018) el estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia. La autora lo define como “la reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada” (p.1). Por tanto, el ser humano no puede evitar

experimentar estrés en su diario vivir, ya que esto le permite a su organismo prepararse y adaptarse a los cambios que suceden alrededor, incluyendo el entorno laboral. Pero ¿qué sucede cuando la exposición a altos niveles de estrés en el trabajo se hace habitual y ocasiona síndrome de burnout?

Para efectos de esta investigación el síndrome de burnout o de agotamiento laboral fue entendido como una respuesta al estrés laboral crónico, que tiene consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y se caracteriza por agotamiento emocional, actitud fría y despersonalizada, y baja realización profesional o personal. (Ministerio de Trabajo de Colombia, 2016, p.8)

Hoy en día el estrés laboral se ha convertido en un importante problema de salud y como se expuso en líneas anteriores dentro de un ambiente laboral altamente demandante, tanto física como psicológicamente, los trabajadores corren el riesgo de padecer síndrome de burnout. Citando a Forbes México (2019) “el término “burnout”, fue incluido en la Clasificación Internacional de Enfermedades, lo que permitirá que médicos y centros de salud, incluso aseguradoras puedan tratar los síntomas a partir del 2022” (párr. 2).

El presente estudio se llevó a cabo en una empresa de alimentos ubicada en la Ciudad Capital de Guatemala y estuvo dirigido específicamente a los empleados de servicios tercerizados que desarrollan sus labores en el área de producción. Estos trabajadores diariamente tienen a su cargo la transformación de la materia prima en alimentos terminados, por lo que su trabajo afecta directamente el funcionamiento de la empresa.

Los investigadores, durante el desarrollo de su ejercicio profesional supervisado, tuvieron un acercamiento con esta población y pudieron percatarse que los colaboradores para llevar a cabo sus labores deben estar correctamente capacitados en el uso de diferentes maquinarias y herramientas, así como en la aplicación de buenas prácticas de manufactura que garanticen la

existencia de un ambiente sanitario adecuado para la producción de alimentos. Adicionalmente, en los últimos años los trabajadores del área de producción se enfrentaron a otro tipo de estresores como las diversas modificaciones en las rutinas labores y familiares derivadas de la pandemia por Covid-19.

Los factores antes mencionados, así como los estresores externos tales como el tipo de transporte utilizado para llegar al trabajo, la situación económica familiar, el padecimiento de enfermedades crónicas, entre otros, diariamente ponen a prueba la capacidad adaptativa del grupo objeto de estudio. Por lo tanto, esta investigación buscó determinar la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de servicios tercerizados del área de producción en una empresa de alimentos, para lo cual se consideraron las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son las características sociodemográficas asociadas a la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de servicios tercerizados?, ¿cuál es el nivel del síndrome de burnout que prevalece en los trabajadores de servicios tercerizados?, ¿cuál es la dimensión del síndrome de burnout que más resalta al determinar su prevalencia en trabajadores de servicios tercerizados?

1.02 Objetivos

1.02.01 Objetivo general.

Determinar la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de servicios tercerizados del área de producción de una empresa de alimentos.

1.02.02 Objetivos específicos.

- Identificar las características sociodemográficas asociadas a la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de servicios tercerizados del área de producción de una empresa de alimentos.
- Estimar el nivel del síndrome de burnout que prevalece en los trabajadores de servicios tercerizados del área de producción de una empresa de alimentos.
- Establecer la dimensión del síndrome de burnout que más resalta al determinar su prevalencia en trabajadores de servicios tercerizados del área de producción de una empresa de alimentos.

1.03 Marco Teórico

1.03.01 Antecedentes.

En Guatemala se han realizado diversas investigaciones acerca del síndrome de burnout. Debido a la relevancia que presentaron para este estudio, así como al interés que suscitaron en los investigadores, vale la pena resaltar.

1. *Prevalencia del síndrome de burnout en los médicos residentes de del departamento de anestesiología.* (2018) / **Autor:** Lemus Bolaños, Débora Jovita. / **Enfoque:** cuantitativo. / **Población:** médicos residentes del departamento de anestesiología del Hospital Roosevelt, Guatemala. / **Conclusión:** la prevalencia del síndrome de Burnout en los Médicos Residentes de primer a tercer año del departamento de Anestesiología del Hospital Roosevelt evaluada durante el año 2015 con el instrumento Maslach Burnout Inventory fue alta, correspondiendo al 82.4% [65.5 a 93.2]. La distribución de burnout por grado de residencia fue similar, siendo más alta en los estudiantes de primer año (90.9%), seguido de los de tercer año (83.3%) y segundo año (72.7%). Hubo asociación estadísticamente significativa del síndrome de burnout con sexo ($p = 0.001$), estado civil ($p < 0.001$), presencia de tedio ($p < 0.001$) y carga laboral alta ($p = 0.033$).
2. *Síndrome de burnout en personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.* (2010). / **Autor:** Rosales García, Hugo Rafael. / **Enfoque:** cuantitativo. / **Población:** personal que desempeña funciones administrativas del área de tesorería, secretaría, control académico, biblioteca, administración, etc., de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC. / **Conclusión:** de acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis global del síndrome Burnout se estima que un tercio de la población total presentó

el diagnóstico del síndrome en un 26%; el 55% presentó nivel medio siendo la mayoría y el 18% lo presentó en un nivel bajo. Por lo que en general el nivel es medio para el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.

3. *Síndrome de burnout: Factor de riesgo laboral en el personal de ventas de empresas dedicadas a la venta de automóviles ubicadas en las zonas 11 y 13 de la ciudad de Guatemala.* (2016). / **Autor:** Marroquín Alfaro, José Leonel & Villatoro Llerena, Ligia María. / **Enfoque:** mixto. / **Población:** vendedores de automóviles de ambos sexos con edades comprendidas entre los 20 a 50 años. / **Conclusión:** el personal del área de ventas padece la sintomatología del Burnout de forma leve, esto se debe a que presentan indicadores para ser diagnosticado por debajo de las puntuaciones máximas de cada sub escala, además de manifestar que cuentan con las condiciones y recursos laborales adecuadas para la realización de sus actividades.

1.03.02 El Síndrome de Burnout

El término “burnout” es un anglicismo que puede traducirse como “estar quemado”, “estar consumido” o “estar agotado” en el trabajo. Este síndrome se origina como consecuencia de la exposición crónica al estrés laboral.

Desde una perspectiva psicosocial el síndrome se caracteriza porque el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional (en especial en relación a las personas hacia las que trabaja), la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja. (Gil-Monte & Peiró, 1999, p.261)

1.03.02.01 Contexto histórico y desarrollo del término burnout

Como se expuso en líneas anteriores el término “burnout” proviene del idioma inglés y hace referencia a una condición límite de estrés laboral. El término en sí mismo es una metáfora alusiva al estado en que se encuentra un individuo que ha sido sometido a grandes cantidades de estrés laboral durante un tiempo prolongado, ocasionando en él una condición de extremo agotamiento por lo que dice que se encuentra “quemado”.

En un inicio el término “burnout” fue usado exclusivamente en el contexto deportivo en relación a los atletas que no conseguían rendir óptimamente. Según Álvarez Gallego & Fernández Ríos (1999) con esta palabra “se trataba de describir una situación en la que, en contra de las expectativas de la persona, ésta no lograba obtener los resultados esperados por más que se hubiera entrenado a fondo para conseguirlos” (p.257).

Lovo (2021) afirma que fue el reconocido escritor, Graham Greene, el primero en utilizar el término fuera del deporte en su novela de 1961 “A burnout case”. En este libro narra la historia de un arquitecto que, atormentado por la repetición impuesta por su trabajo, decide marcharse a la selva africana en búsqueda de paz.

Por otra parte, en el ámbito clínico, la palabra burnout fue utilizada por primera vez en 1974, en los Estados Unidos, por el psiquiatra de origen alemán Herbert Freudenberger. “Según el autor, este es el término que mejor se ajusta a la situación que definió como fallar, agotarse, o llegar a desgastarse debido a un exceso de fuerzas, demandas excesivas de energía o recursos” (Figueredo Ferraz et al., 2016, p.83).

Freudenberger se vio motivado a investigar este fenómeno al observar a los voluntarios que trabajaban en su clínica, quienes después de un año de trabajo comenzaban a manifestar diferentes síntomas de agotamiento y pérdida de energía que terminaban en cuadros de depresión y ansiedad. Freudenberger notó que los voluntarios seguían asistiendo a la clínica, sin embargo,

no manifestaban ningún tipo de motivación y se mostraban agresivos y apáticos con las personas, lo cual terminaba por ocasionar sufrimiento en los pacientes. (Lovo, 2021).

De acuerdo con Martínez Pérez (2010), en relación al caso de los voluntarios en la clínica, al mero concepto de “burnout” o “estar quemado” se añade algo que no es solamente estrés laboral, sino que los siguientes elementos también juegan un papel importante:

- el significado que tiene para cada persona el trabajo que realiza,
- la capacidad de cada individuo para generar estrategias de afrontamiento y
- la excesiva implicación en las metas laborales que puede derivar en desatención de los usuarios e incluso en desatención de sí mismo.

Gracias al trabajo Freudenberger se iniciaron los estudios precursores sobre este síndrome, durante esta fase pionera las investigaciones se concentraron en describir el burnout como un fenómeno emergente de gran importancia. Sin embargo, no fue hasta 1977 que el término se usó de manera pública por la doctora Cristina Maslach.

Fue C. Maslach quién dio a conocer esta palabra de forma pública en 1977, dentro del Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (APA). Ella usó esta expresión para referirse a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos y era el hecho de que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores acababan "quemándose". (Álvarez Gallego & Fernández Ríos, 1999, p.257)

En un principio se creía que este síndrome únicamente afectaba a personas dedicadas al trato directo con otras personas o bien, a trabajadores de servicios sociales. Sin embargo, en 1996 gracias a las investigaciones de Maslach, Jackson, Schaufeli y Leiter, se señaló que el síndrome de burnout puede afectar incluso a aquellos individuos cuyo trabajo no conlleva necesariamente el contacto directo con otras personas. (Gil-Monte & Peiró, 1999)

1.03.02.02 *Conceptualización del burnout desde diferentes autores*

Como se ha expuesto en los párrafos anteriores, desde el surgimiento del término burnout varios autores han tratado de darle un concepto. Según Martínez Pérez (2010) “hay acuerdo general en que el síndrome de burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional” (p.3).

A continuación se muestra una tabla que contiene diversos conceptos de burnout desde las perspectivas de los autores más reconocidos en dicho campo de estudio.

Tabla 1

Conceptos de burnout

Autores	Concepto
Herbert	“Sensación de fracaso y de existencia agotada o gastada que resulta
Freudenberger	de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (Rodríguez et al., 2021, p.2).
Cristina Maslach & Susan Jackson	Respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo. El síndrome se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. (Olivares Faúndez, 2017, p.59)
R. J. Burke	“Proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento” (Martínez Pérez, 2010, p.4).

Barry A. Farber Reflejo de la mayoría de entornos laborales actuales, ya que la competencia en el trabajo exige intentar producir cada vez mejores resultados en el menor tiempo y con los mínimos recursos posibles. Existen cuatro variables importantes para explicar la aparición y el desarrollo de burnout: 1) la presión de satisfacer las demandas de otros, 2) intensa competitividad, 3) deseo de obtener más dinero y 4) sensación de ser desprovisto de algo que se merece. (Martínez Pérez, 2010, p.5)

A. Shirom “Reacción afectiva frente a una situación de estrés crónico en el trabajo. Este consiste en la disminución gradual de los recursos energéticos de los individuos y se refleja principalmente en el agotamiento emocional, el cansancio físico y cognitivo” (Campo Panesso & Ortegón, 2012, p. 8).

Nota. Datos tomados de varios autores, ver referencias en la segunda columna.

Estas definiciones muestran la evolución del término “burnout” desde los años 70 hasta la actualidad. Para efectos del presente estudio se tomó como base el concepto y los estudios desarrollados por Maslach y Jackson.

1.03.02.03 Modelos teóricos que explican el síndrome de burnout

No existe una única teoría psicológica que explique cómo se produce el síndrome de burnout ya que, desde que surgió el interés en el estudio de este fenómeno, los investigadores han postulado diferentes teorías para explicarlo. En la actualidad, según Llorens Gumbau & Salanova Soria (2011) “son cuatro las explicaciones teóricas que nos vienen a detallar por qué se produce el burnout entre las personas y los grupos de trabajo, y cuáles son los mecanismos psicosociales que explican su aparición y desarrollo” (p.27). Con base en los trabajos investigativos de las

autoras antes mencionadas se presentan a continuación las principales teorías psicosociales que dan respuesta al surgimiento del burnout.

Tabla 2

Modelos teóricos que explican el burnout

Teoría	Explicación del burnout
Teoría del intercambio social	El burnout se produce cuando se percibe una falta de equidad entre inversiones y resultados que se ponen en juego en el trabajo. Wilmer Schaufeli, un notable investigador en el campo del burnout, afirma que esta ausencia de reciprocidad puede producirse entre profesionales - usuarios del servicio, entre compañeros y entre empleados - organización. La ausencia de reciprocidad merma los recursos emocionales del personal y aparecen quejas de salud y agotamiento emocional hasta hacerse crónico. (p.27)
Teoría del contagio social de las emociones	El burnout se produce cuando en los grupos de trabajo existen creencias y emociones compartidas que se van desarrollando a lo largo de la interacción social. Cuando las personas trabajan en equipo es común que compartan situaciones con un elevado nivel

	de estrés, al grado que lleguen a compenetrarse y a experimentar emociones colectivas. (p.28)
Modelo de demanda - recursos	El burnout se produce cuando existe un desequilibrio entre demandas (ej., sobrecarga emocional, inseguridad laboral) y recursos (ej. clima de apoyo social, desarrollo de carrera) sociales y organizacionales derivados del trabajo. El desequilibrio que se produce da origen a un estado de fatiga crónica que termina por desembocar en el burnout, junto con éste pueden darse también síntomas fisiológicos como cefaleas, mialgias e hipertensión arterial; además de síntomas de carácter mental como depresión y ansiedad. (p.28)
Teoría social cognitiva de Bandura / Teoría socio cognitiva del yo.	El burnout se produce cuando existen crisis sucesivas de autoeficacia o eficacia grupal con el trabajo. Es decir, cuando los profesionales dudan de su capacidad (“No podré hacerlo”) o de la del grupo (“No podremos hacerlo”) para realizar con éxito su trabajo. Según Llorens & Salanova (2011)

son cuatro los antecedentes que ocasionan dichas crisis de ineficacia.

1. Tener experiencias negativas o de fracaso en el pasado.
2. Falta de modelos vicarios que impidan comparación de las capacidades individuales o grupales.
3. Falta de refuerzo o persuasión social.
4. Falta de feedback sobre el trabajo realizado o bien, la recepción de críticas negativas y/o castigos.

Nota. Datos tomados de Llorens Gumbau & Salanova Soria (2011)

La presente investigación tomó como base la teoría social cognitiva de Bandura, también conocida como teoría sociocognitiva del yo, ya que ésta distingue la importancia del papel de las variables cognitivas en la explicación del síndrome, variables como las actitudes, creencias, autoconcepto y autoeficacia. Cosano Rivas (2015) señala que la teoría sociocognitiva de Bandura considera “que las cogniciones influyen en la forma de percibir la realidad, al mismo tiempo que se ven modificadas por sus efectos y consecuencias observadas” (p.34).

1.03.03 Modelo tridimensional del burnout de Maslach y Jackson

1.03.03.01 Sustento teórico del modelo de Maslach y Jackson

Cuando Cristina Maslach, psicóloga social, inició sus investigaciones sobre el burnout sus planteamientos surgieron en un marco más empírico que teórico. Sin embargo, tal como lo explicó en el libro que editó junto a Wilmar Schaufeli y Tadeusz Marek en 1993, ya en sus inicios tenía claro que el burnout es una experiencia de estrés individual que se origina en relaciones interpersonales emocionalmente exigentes con los destinatarios. Esta experiencia está incrustada en un contexto social complejo y también involucra la actitud de la persona hacia los demás y hacia sí misma.

Maslach afirmó que aunque sus investigaciones adquirieron un carácter esencial para el desarrollo del concepto de burnout, no era este su objetivo. Por el contrario, su interés estaba dirigido a las emociones, específicamente a la cuestión general de cómo las personas “saben” lo que sienten. En sus propias palabras la autora explica.

Había estado haciendo una investigación experimental sobre cómo las personas interpretan un estado de excitación ambiguo: qué señales usan y qué información buscan para dar sentido a este sentimiento incierto, mi enfoque de este tema fue social cognitivo. Es decir, me interesaban los procesos cognitivos mediante los cuales las personas asignaban una etiqueta a una experiencia y así le daban significado, una de las intrigantes posibilidades teóricas era que el mismo estado de excitación podría interpretarse como emociones muy diferentes, dependiendo de la etiqueta cognitiva. (Maslach et al., 1993, p.21)

Posteriormente y conforme sus investigaciones se fueron desarrollando, Maslach apoyada por Jackson, orientaron sus interrogantes en una nueva dirección. Específicamente se concentraron en las personas que experimentaban un fuerte estado de excitación y se preguntaron

si estos individuos ¿podrían utilizar procesos cognitivos similares para volver a etiquetar esa excitación y así cambiar su significado y su impacto experiencial? Pero aún más importante fue la interrogante que se plantearon después: ¿Es el reetiquetado cognitivo un medio para reducir la excitación, y por tanto, evitar que interrumpa el comportamiento? Según Maslach et al (1993) encontrar las respuestas a estas preguntas era especialmente importante al hablar de personas que deben ser eficientes y actuar con calma en un entorno caótico o de crisis continuas.

Mi revisión inicial de las teorías y construcciones psicológicas encontró poco que abordara este tema directamente. Sin embargo, había dos conceptos que parecían relevantes. Uno de ellos fue la “preocupación desapegada”, que se refería al ideal de la profesión médica de combinar la compasión con la distancia emocional y así evitar agotarse ante el continuo sufrimiento de los pacientes. El segundo concepto relevante fue “deshumanización en defensa propia”, que se refería al proceso de protegerse de sentimientos emocionales abrumadores respondiendo a otras personas más como objetos que como personas (Maslach et al., 1993, p. 22).

Estando las investigadoras inmersas en el campo de la salud, durante sus primeras investigaciones también pudieron notar otro elemento importante, éste fue “la autoevaluación de la competencia profesional”. El personal sanitario que se encontraba emocionalmente confundido interpretaba este desequilibrio como su “falta de profesionalismo”, lo cual llevaba a muchos de ellos a cuestionarse su autoconcepto poniendo en duda su eficiencia y capacidad para trabajar en la profesión médica.

Con base en los argumentos expuestos puede vislumbrarse el inicio del modelo tridimensional de Maslach & Jackson, también se hace evidente el por qué las primeras investigaciones sobre el burnout se concentraron en el personal médico y de atención en emergencias. Sin embargo, poco después al exponerle sus hallazgos a un abogado, Maslach se

dio cuenta que el fenómeno que estaba estudiando era llamando “burnout” entre los abogados que trabajaban en servicios legales. Fue en ese momento en que la autora no sólo supo que el fenómeno ya tenía un nombre sino que también se daba en ambientes laborales fuera del campo médico.

Quedó muy claro a partir de todas estas entrevistas que la prestación del servicio de atención puede ser una ocupación muy exigente y envolvente, y que el agotamiento emocional no es una respuesta poco común a tal sobrecarga de trabajo. Cabe señalar que la noción de agotamiento presupone un estado previo de alta excitación o sobrecarga más que uno de baja excitación o falta de carga. Por lo tanto, su componente definitorio de agotamiento emocional contrasta con algunas otras conceptualizaciones, que ven el agotamiento como una respuesta al trabajo tedioso, aburrido y monótono. (Maslach et al., 1993, p. 23).

1.03.03.02 Dimensiones del burnout según Maslach y Jackson

Como se mencionó anteriormente, las investigaciones de Cristina Maslach y Susan Jackson marcaron un hito en el campo del burnout. De acuerdo con Olivares Faúndez (2017), la relevancia de esta teoría se debe en gran parte a que estas autoras extendieron el concepto de burnout a trabajadores que no necesariamente tienen contacto directo con otras personas, pues anteriormente se creía que era un síndrome que se presentaba exclusivamente en los trabajadores de servicios de salud o de servicios sociales.

La generalidad del espectro del burnout es para algunos autores más amplio, ya que entienden que el síndrome se puede presentar en aquellos grupos ocupacionales que trabajan con “cosas” y con “datos”, ideas que reafirman los postulados planteados por la profesora Maslach, que señalan que este fenómeno se puede desarrollar en cualquier profesión cuyo trabajo no conlleve necesariamente el contacto directo con personas,

siendo potencialmente un síndrome que se puede desarrollar en todos los tipos de actividad laboral, situación que universaliza las ideas de esta importante investigadora, y abren un nicho importante de desarrollo sobre el tema en el espectro mundial. (Olivares Faúndez, 2017 p.60).

Según lo plantean Maslach & Jackson (1997), Cherniss es uno de los primeros autores que enfatiza la importancia del trabajo, como antecedente, en la aparición del burnout y lo relaciona con los cambios negativos que ocurren en aquellas personas que por largo tiempo han estado en contacto con trabajos frustrantes o excesivamente demandantes. Este concepto estaría vinculado a un triple proceso.

- Desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales (estrés).
- Respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento.
- Cambios en actitudes y conductas (afrentamiento defensivo).

Más tarde, en 1981, las autoras elaboraron un modelo tridimensional para entender las manifestaciones del síndrome de burnout. Estas dimensiones son: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal. A continuación se presenta una descripción de cada una.

- Agotamiento emocional: se produce como consecuencia de las interacciones constantes que los trabajadores deben mantener con los clientes y entre ellos mismos. Se caracteriza por sensaciones de hastío emocional y sobreesfuerzo físico.
- Despersonalización: conlleva el desarrollo de actitudes y respuestas cínicas hacia las personas a quienes los trabajadores les prestan un servicio.

- Reducida realización personal. hace referencia a la pérdida paulatina de la confianza en la realización personal, con la posterior instauración de un autoconcepto negativo que muchas veces pasa desapercibido. Todo lo anterior a causa de la exposición a situaciones ingratas en el entorno laboral. (Maslach & Jackson, 1997)

Según Hernández et al. (2007), la teoría tridimensional del burnout creada por Maslach y Jackson permite tener una visión más amplia sobre de qué se trata el síndrome y las consecuencias que puede traer para las organizaciones.

1.03.03.03 Maslach Burnout Inventory (MBI)

El MBI es un instrumento creado por Maslach y Jackson, ampliamente utilizado para la detección del síndrome de Burnout. Fue creado en 1981, con una segunda versión de 1996. Plantea una serie de enunciados en relación a pensamientos y sentimientos que surgen en el individuo con respecto al trabajo que realiza. Este instrumento posee una serie de características, las cuales se describen a continuación:

- posee 22 ítems valorados con un escalamiento de tipo Likert,
- contiene 3 subescalas que corresponden con la teoría tridimensional del burnout de Maslach y Jackson: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo,
- no contempla respuestas correctas o incorrectas, únicamente busca encontrar la respuesta que mejor describa los sentimientos del individuo en su trabajo,
- fue traducida al español por Pedro Gil-Monte y José María Peiró en 1997 y
- según los resultados obtenidos clasifica la presencia del burnout en tres niveles: bajo, medio y alto (Maslach & Jackson, 1997).

1.03.04 Factores de riesgo asociados al burnout

Existen diversos factores que hacen a un individuo propenso, en mayor o menor medida, a sufrir el síndrome de burnout. Brodsky, como es citado en Hernández et al. (2007), establece cuatro fases por las que pasa una persona propensa a padecer el síndrome de burnout. Estas fases son:

1. entusiasmo. En esta etapa el individuo carece de la noción de peligro. Está lleno de aspiraciones y desborda energía,
2. estancamiento. Surge la frustración como consecuencia del incumplimiento de las expectativas,
3. frustración. En esta fase surgen los problemas emocionales, físicos y conductuales. En este punto el individuo se encuentra en el núcleo del síndrome y
4. apatía. Se da como un mecanismo de defensa frente a la frustración.

Por otro lado, Campo Panesso & Ortegón (2012) señalan que los factores de riesgo con respecto al burnout pueden clasificarse en dos categorías: Factores personales (donde se incluyen los aspectos sociodemográficos) y los factores laborales.

1.03.04.01 Factores personales

Apiquian Guitart (2007) refiere que entre los factores personales que pueden desencadenar el síndrome de burnout se encuentran:

- el deseo de destacar y obtener resultados brillantes,
- un alto grado de autoexigencia y baja tolerancia al fracaso,
- el perfeccionismo en extremo,
- la dificultad para conocer y expresar las emociones,
- la dificultad para trabajar en equipo,

- el tener pocos intereses personales al margen del trabajo y
- el ser idealista y/ o altamente sensible.

Estos factores pueden ser maximizados por otras circunstancias internas y externas al medio laboral tales como:

- la preparación inadecuada para hacer frente a los requerimientos laborales,
- incapacidad para pedir ayuda a los compañeros de trabajo,
- el no compartir los valores, ideas o metas con la empresa en que se labora,
- incapacidad para compartir las preocupaciones o miedos sobre la vida laboral con la familia o amigos,
- no descansar lo suficiente y
- no encontrar otro empleo.
- la presencia de problemas económicos y/o familiares.

Además, dentro de los factores personales también se deben considerar las características sociodemográficas de los individuos. Según Rabines Juárez (2002) éstas son “el conjunto de características biológicas, socioeconómicas y culturales que están presentes en la población sujeta a estudio, tomando en cuenta aquellas que son medibles” (p.4).

Conforme a lo planteado por Apiquian Guitart (2007), hay tres características sociodemográficas que sobresalen en el apareamiento del síndrome de burnout.

- La edad. La cual, aparentemente, no influye en la aparición del síndrome. Sin embargo, según la autora, es muy importante tomar en cuenta que un trabajador es más propenso a sufrir burnout en los primeros años de su vida laboral, pues es durante este tiempo cuando el individuo es más vulnerable y pasa de las

expectativas idealistas hacia las prácticas cotidianas al darse cuenta que en muchas ocasiones las recompensas profesionales y económicas no son las que esperaba.

- El sexo. El síndrome de burnout tiende a darse con mayor frecuencia en las mujeres. Esto como consecuencia de los múltiples papeles que las féminas juegan en sus obligaciones laborales y familiares, lo cual ocasiona una doble carga de trabajo.
- El estado civil. Según la autora ya citada, el síndrome de burnout se asocia en mayor medida con las personas que no poseen una pareja estable. Se ha evidenciado que las personas solteras tienen mayor agotamiento emocional, despersonalización y menor realización personal. Esto se debe a que las personas que están casadas o conviven con parejas permanentes y que, además tienen hijos, son emocionalmente más estables que los solteros.

1.03.04.02 Factores laborales

De acuerdo con Suleiman Martos (2020), los factores de riesgo laborales están directamente relacionados con las características propias del rol y el puesto de trabajo, abarcando también el ambiente laboral, las relaciones entre compañeros, el grado de satisfacción laboral y el nivel de remuneración económica. Por otro lado, Apiquian Guitart (2007), afirma que la mayor causa de estrés en el trabajo es un ambiente tenso, por lo que es primordial que en las empresas exista, indispensablemente, el sentimiento de equipo para evitar el síndrome.

Suleiman Martos (2020) plantea las siguientes variables a nivel laboral en lo que respecta al riesgo de padecer burnout.

- Experiencia. Referida a la antigüedad en el puesto de trabajo, así como en la profesión. Tal como lo plantean las autoras ya citadas, hay dos momentos de la

vida profesional en que esta variable influye en mayor medida en el apareamiento del síndrome, estos son: 1) en los primeros dos años de la vida laboral y 2) después de diez años de experiencia.

- Turnos laborales y el horario de trabajo. Contempla la turnicidad con horarios fijos o rotativos. Según Apiquian Guitart (2007), el trabajo por turnos y el nocturno facilita el apareamiento del síndrome.
- Carga de trabajo. Este concepto está relacionado con la realización de un exceso de trabajo vinculado al puesto en que el individuo se desempeña.
- Ambiente laboral. Contempla las relaciones entre compañeros de trabajo, el liderazgo de los directivos y supervisores, así como el apoyo social.
- Remuneración. Directamente relacionada con el salario percibido.
- Satisfacción laboral. Se describe como el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Según Apiquian Guitart (2007), en cuanto a esta variable pueden darse dos situaciones: 1) el burnout originado por el progreso excesivo en el trabajo y por el contrario, 2) el burnout originado por el estancamiento laboral.
- Incertidumbre ante el futuro laboral. Este concepto se vincula a la precariedad o a los cambios de las condiciones laborales, así como a la temporalidad de los contratos.
- Logro profesional. Este factor de riesgo se asocia al sistema de ascenso y promoción en la empresa, el cual no siempre se corresponde con la trayectoria profesional, la preparación académica y la experiencia del trabajador.

1.03.05 Sintomatología asociada al síndrome de burnout

Tal como se ha expuesto, basados en la teoría de Maslach y Jackson, el síndrome de burnout se compone de tres dimensiones. Lovo (2021) afirma que según dichas dimensiones pueden hacerse presentes diferentes síntomas asociados al burnout. Dichas manifestaciones pueden ser leves, moderadas o graves.

Vale la pena destacar que los signos y síntomas del burnout son muy complejos, por lo que a lo largo de los años ha sido difícil englobarlos en categorías. En la siguiente tabla se muestran algunos síntomas del burnout propuestos por Lovo (2021) y por Álvarez Gallego & Fernández Ríos (1999).

Tabla 3

Síntomas asociados al burnout

Psicosomáticos	Conductuales	Emocionales	Defensivos
— Fatiga crónica	— Absentismo	— Distanciamiento	— Negación de las
— Cefaleas	laboral	afectivo.	emociones
frecuentes	— Uso de drogas	— Irritabilidad	— Racionalización
— Problemas de	— Abuso de alcohol	— Recelo	— Atención
sueño	— Conductas	— Falta de	selectiva
— Desórdenes	violentas	concentración	— Desplazamiento
gastrointestinales.	— Autosabotaje	— Baja autoestima	de afectos
— Pérdida de peso	— Desorganización	— Deseos de	
— Hipertensión	— Tendencias	abandonar el trabajo	
— Asma	suicidas	— Desaparición de	
		expectativas	

— Dolores musculares	— Participación en juegos de azar peligrosos.	— Pérdida de la creatividad
— Lumbalgia		— Ideas suicidas
— Alergias		
— Pérdida de ciclos menstruales.		

Nota. Datos tomados de Lovo (2021) y Álvarez Gallego & Fernández Ríos (1999).

Los síntomas que se han descrito son únicamente algunas de las manifestaciones que diversos autores recabaron en sus investigaciones a nivel mundial. No todas las personas que experimentan el síndrome de burnout presentan la totalidad de los síntomas descritos, así como no todas las personas que sufren de alguno de estos síntomas presentan síndrome de burnout. Sin embargo, claramente el síndrome de burnout conlleva la manifestación de alteraciones que afectan a los individuos a nivel orgánico y emocional, menoscabando su calidad de vida y la de sus familias.

1.03.06 Tercerización del trabajo

El fenómeno de la tercerización del trabajo, también conocido como subcontratación, ha cobrado mayor relevancia al ser un producto de la globalización, misma que se ha hecho más evidente en América Latina desde la década de los 90. La globalización en los 90's se caracterizó por la descentralización productiva de las empresas siendo este el origen de la tercerización del trabajo.

Según Polo Campos et al., (2017) la tercerización es:

una forma de organización del trabajo que se sustenta en el abandono de la empresa unitaria, que tenía a su cargo todas las fases del proceso productivo, sustituyéndola por la

empresa en red, que se caracteriza por el control de las actividades nucleares del proceso productivo y la externalización de todas las demás fases para que sean desarrolladas por otros sujetos empresariales. (p.151)

El fenómeno de la tercerización del trabajo ha tenido tal alcance en la época actual que, según afirma el autor antes citado, hoy en día existen empresas virtuales que no tienen ningún trabajador y administran toda su actividad por medio de contratos con otras empresas que se encargan de realizar todo el proceso productivo.

Por otra parte, Ponce (2013), define la tercerización laboral como “una modalidad de contratación laboral más flexible, que trae grandes beneficios económicos a las empresas por la disminución de costos operativos y de producción que se originan al ser derivados a otras empresas” (p.5). Sin embargo, dichos beneficios económicos también han despertado polémica en torno a la tercerización del trabajo, pues en muchas ocasiones atenta contra los derechos de los trabajadores.

Dicha polémica se suscita porque la tercerización del trabajo ha sido utilizada por las empresas como una forma de evadir responsabilidades al pagar un monto menor en cuestión de beneficios laborales y remuneración. “El derecho laboral busca que esta figura contractual no sea utilizada de forma tal que restrinja los derechos del trabajador y, por consiguiente permita que el empresario se aproveche ilegítimamente de lo que le correspondería al trabajador” (Polo Campos et al., 2017, p.151).

Con respecto al tema que fue de interés para este estudio, los autores Polo Campos et al. (2017) ofrecen datos sobre cómo la tercerización del trabajo puede influir en la salud de los empleados y en algún momento ser un factor de riesgo para el surgimiento del síndrome de burnout.

Un efecto grave a señalar en la tercerización es la ambigüedad de las responsabilidades en el cumplimiento de las condiciones laborales, sumada a la presión del trabajo y a la ausencia de políticas activas de formación, que en muchos casos convierte al régimen de subcontratación en una zona de alto riesgo en términos de accidentes laborales y enfermedades profesionales. (p.158)

1.03.07 Empresas de alimentos

Según el diccionario de la lengua española (2020) una empresa es una “unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.” Las empresas dedicadas a la industria alimentaria son de vital importancia para el adecuado funcionamiento y desarrollo de la sociedad ya que se encargan de mantener una producción y abastecimiento constante de alimentos para las comunidades. “El término industrias alimentarias abarca un conjunto de actividades industriales dirigidas al tratamiento, la transformación, la preparación, la conservación y el envasado de productos alimenticios” (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2012, p. 67.2).

Con base en lo anterior puede afirmarse que las materias primas son vitales para el funcionamiento de las industrias alimentarias. Según Quezada Palacios (2016) “se conocen como materias primas a la materia extraída de la naturaleza y que se transforma para elaborar materiales que más tarde se convertirán en bienes de consumo” (p.16). Las industrias alimentarias procesan materias primas de origen animal o vegetal provenientes de producciones agrícolas y ganaderas. Por tanto, cuentan con instalaciones, equipo, maquinaria y personal capacitado para someter a las materias primas a procesos industriales que permitan transformarlas en productos alimentarios de consumo masivo como embutidos, lácteos, cereales, bebidas, aceites, pastas, etcétera. Es importante destacar que la transformación de las materias primas en alimentos procesados es únicamente una parte de las actividades de estas empresas, pues también llevan a

cabo los procesos de envasado, empaque, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de los productos.

Según el Informe de Sectores Económicos presentado en el 2012 por la Superintendencia de Bancos –SIB-, en Guatemala la industria de alimentos y bebidas incluye al tabaco y es uno de los rubros de producción más importantes del país, constituyendo la principal actividad económica de las industrias manufactureras. Según este informe, además de ser una importante fuente de empleos, la relevancia de la industria alimentaria en Guatemala radica en que:

forma parte de una compleja red de negocios cuyo objetivo es básicamente proporcionar comida a la población, en un contexto de creciente urbanización y globalización, donde la mayoría de los habitantes no producen los productos para su propia alimentación, sino que los adquieren de empresas especializadas. (Superintendencia de Bancos Guatemala, 2012, p. 3)

La presente investigación se llevó a cabo en una empresa de la industria alimentaria guatemalteca y específicamente se desarrolló con el personal del departamento de producción. Según refirió el superintendente de la planta de producción, actualmente la empresa cuenta con una gran variedad de productos para abastecer las exigencias del mercado nacional, el cual es altamente competitivo. Con el fin de mantenerse vigentes en la preferencia de los consumidores buscan la mejora constante de los productos, además de una rápida capacidad de respuesta y adaptación al cambio ante situaciones adversas como la derivada de la pandemia por Covid-19, la cual demandó múltiples cambios en la logística de producción y distribución de los alimentos.

1.03.07.01 Proceso de producción

El proceso de producción conlleva una serie de etapas que tienen como objetivo transformar la materia prima en productos terminados. La duración de éste varía de una industria a otra con base en las materias primas que se manipulan y el producto que se desea fabricar. “A

pesar de la enorme diversidad de las industrias alimentarias, los procesos de fabricación pueden dividirse en la manipulación y el almacenamiento de materias primas, la extracción, la elaboración, la conservación y el envasado” (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2012, p. 67.2).

Para que el proceso de producción se lleve a cabo con éxito es necesario que éste se planifique previamente atendiendo una serie de criterios importantes como: la cantidad de materia prima almacenada, el personal disponible, el estado de las maquinarias, entre otros. Moreno (2017) refiere que “el proceso productivo debe tener implicaciones de vaticinio, es decir, en toda planeación de la producción se debe predecir las condiciones y variables de carácter interno y externo para que esta se pueda desarrollar” (p. 20).

Plazas (2017) indica que existen varios factores relevantes en cualquier proceso de producción. Dentro de los factores que este autor menciona se encuentran: los recursos naturales como el agua, flora y fauna; la fuerza de trabajo, la maquinaria, herramientas, instalaciones y medios de transporte. La fuerza de trabajo, representada por el capital humano, está directamente implicada en todo el proceso, desde su planeación y supervisión hasta la obtención del producto terminado pues los colaboradores emplean sus capacidades físicas e intelectuales en la transformación de las materias primas.

El fin de los procesos de producción es obtener productos que puedan satisfacer la demanda de los consumidores. Pérez (2021) propone tres etapas para este proceso:

1. etapa de acopio o etapa analítica. En esta etapa la empresa se dedica a obtener las materias primas necesarias, para esto se buscan aquellas que sean mejores en cuanto a calidad y costo. Además se toman en cuenta otros factores como la meta de producción, costes de transporte y de almacenamiento de las materias primas,

2. etapa de producción o etapa de síntesis. Es la etapa en que las materias primas se transforman en productos reales. Durante este proceso es importante cumplir con los estándares de calidad adecuados y anticipar un plan de actuación ante cualquier imprevisto, todo con el fin de cumplir con éxito las metas de producción y

3. etapa de procesamiento o etapa acondicionamiento. Se orienta hacia la comercialización y la satisfacción de las necesidades de los consumidores a través del acondicionamiento del producto a las demandas del mercado. Toma en cuenta elementos como el costo de almacenamiento y transporte de la mercancía, así como el cumplimiento de los estándares de calidad que el cliente exija.

1.03.07.02 Líneas de producción

Las líneas de producción están compuestas por trabajadores y máquinas especializadas en las que se llevan a cabo secuencias de actividades lógicas cuyo fin último es la obtención del producto terminado. Estas líneas combinan varios elementos como materias primas, mano de obra, instalaciones y todo el equipo necesario para generar un lote de artículos en el tiempo estipulado en la planificación del área de producción. Hay que resaltar que para que una línea de producción funcione óptimamente es necesario que se distribuyan las tareas de forma equitativa de manera que los recursos productivos sean eficaces y eficientes a lo largo de todo el proceso.

En la etapa de producción las empresas en general buscan optimizar tiempo y recursos, de tal forma que las materias primas puedan aprovecharse de la mejor manera para la obtención de productos terminados. Las líneas de producción conllevan un mejor aprovechamiento del tiempo a la vez que reducen la carga cognitiva de las operaciones para los equipos de trabajo. “Dividir las tareas para especializarlas y coordinar el movimiento de materiales lleva a la construcción de líneas de producción” (García Sabater, 2020, p. 2)

Si bien las líneas de producción reducen la carga cognitiva de los procesos para los colaboradores, requieren de equipos de trabajo capacitados para utilizarlas y garantizar que todos los procedimientos se realicen con eficiencia. Estos equipos de trabajo a menudo son también llamados “líneas de trabajo”, tal como ocurre en la empresa de alimentos donde el presente estudio se llevó a cabo. El número de trabajadores que conforma un equipo o línea de trabajo varía de una empresa a otra según sus necesidades específicas. Sin embargo, en el caso particular que nos atañe estas líneas de trabajo estuvieron conformadas por aproximadamente diez colaboradores.

Con base en la forma en que los productos entran y se mueven por las estaciones que conforman una línea de producción éstas pueden clasificarse en automáticas y manuales. En ambas el papel que desempeñan los equipos o líneas de trabajo varía. Según García Sabater (2020) “en las manuales es el trabajador quien mueve el producto, mientras que en las automáticas hay algún tipo de mecanismos que mueve el producto de un sitio a otro. Estos mecanismos pueden ser cintas transportadoras o mesas de transferencia” (p.4).

En la industria alimentaria es común que los equipos de trabajo laboren en turnos diurnos, nocturnos y mixtos ya que muchas de las líneas de producción continúan funcionando en horas de la noche o madrugada a fin de cumplir con la planificación del área y con los paros de producción programados para el aseo y mantenimiento de las maquinarias.

Dentro del proceso de producción se requiere que las materias primas y los productos semielaborados se muevan a ritmo constante por las líneas de producción, de tal manera que las operaciones se realicen de manera práctica y equilibrada. Cuando esto ocurre se dice que las líneas de producción están balanceadas.

Según Quezada Palacios (2016) el balanceo es un método que busca igualar los tiempos de trabajo en todas las líneas y evitar los tiempos muertos. Según refiere el autor para balancear adecuadamente una línea de producción se deben tomar en cuenta tres factores.

1. Cantidad. La cantidad de producción que se espera obtener debe ser adecuada para cubrir el costo de la preparación y el funcionamiento de la línea.
2. Equilibrio. El tiempo empleado para llevar a cabo cada proceso debe ser uniforme, de tal manera que todos se realicen en un tiempo aproximadamente igual.
3. Continuidad. Una vez iniciado el proceso de producción debe asegurarse su continuidad hasta el final, ya que un paro inesperado provocaría el cese de la cadena de producción. Este punto implica tomar ciertas precauciones antes de iniciar la producción, tales como: el correcto abastecimiento de materias primas, mantenimiento previo de la maquinaria, contar con piezas de repuesto, contar con fuentes de energía alterna, entre otros.

Una línea de producción correctamente balanceada contribuye a optimizar el tiempo de producción y a repartir el trabajo de una manera equitativa entre los colaboradores, lo cual mejora el ambiente laboral. “Las líneas bien balanceadas no solo son menos costosas, también ayudan a mantener un buen ánimo en los trabajadores porque existen diferencias muy pequeñas en el contenido de trabajo que realizan en la línea” (Quezada Palacios, 2016, p. 46).

Durante la pandemia por Covid-19 fue difícil mantener balanceados los equipos de trabajo en las líneas de producción, principalmente debido a la existencia de casos positivos de la enfermedad dentro de los colaboradores. Al mismo tiempo, esta situación generó desequilibrios en el estado de ánimo del personal por el aumento de la carga laboral y mayor exposición al estrés laboral.

1.04 Consideraciones Éticas

A lo largo de la historia y a raíz de acontecimientos que han marcado a la humanidad por haber sido el escenario de hechos crueles y bárbaros, han surgido normas éticas que promueven el respeto hacia todos los seres humanos en las investigaciones científicas. La Declaración de Helsinki presentada por la Asociación Médica Mundial (1964), en su artículo diez, señala que en toda investigación se debe “proteger la vida, la salud, la intimidad y la dignidad del ser humano” (p.2). El Código de Ética emitido por el Colegio de Psicólogos de Guatemala reúne las pautas bioéticas elementales que deben regir el actuar de los profesionales de la psicología en el país.

Por tanto, para llevar a cabo el presente estudio se tomaron como base los cuatro principios éticos fundamentales presentados en el Código de Ética del Colegio de Psicólogos de Guatemala (2011), los cuales son “Principio I, respeto por la dignidad de las personas y los pueblos. Principio II, cuidado competente del bienestar de los otros. Principio III, integridad de las relaciones. Principio IV, responsabilidades científicas y profesionales con la sociedad” (p.23).

Si bien, los cuatro principios son indispensables es importante señalar que el trabajo realizado durante la presente investigación se enfocó en los primeros dos. En lo que respecta al Principio I, respeto por la dignidad de las personas y los pueblos, este “puede ser considerado como el fundamento de los demás principios éticos. Reconoce el valor inherente de todos los seres humanos, significa que todos los seres humanos son dignos de igual consideración moral” (p.31).

Hay once lineamientos contemplados en este principio de los cuales cinco fueron primordiales en este proceso investigativo:

- **confidencialidad.** Toda la información recopilada y el registro de la misma no se revelará a terceros, evitando causar aflicción o daños a la integridad de los

participantes. Cada colaborador involucrado en la investigación se identificó por medio de un número para garantizar su anonimato y resguardar todos los datos personales. No se revelará ningún dato que pueda darle una connotación negativa a los trabajadores frente a su empleador,

- **privacidad.** La obtención de información se hizo de forma voluntaria y se respetó la intimidad personal y familiar de todos los participantes,
- **libertad y autonomía.** Los participantes tuvieron el derecho de retirarse de la investigación en cualquier momento sin que esto pudiera afectar de ninguna manera su estabilidad laboral,
- **derecho a la información.** Todo el proceso investigativo fue cuidadosamente documentado, de manera que los participantes y la empresa tengan acceso a los resultados del estudio a fin de que éstos puedan sentar una base para posteriores intervenciones psicológicas en beneficio de las personas involucradas y
- **consentimiento informado.** La Red de América Latina y el Caribe de Comités Nacionales de Bioética (2020) refiere que “se debe obtener el consentimiento informado individual de los participantes incluso en una situación de excepción o alarma” (p.2). Por consiguiente, a cada participante potencial se le proporcionó toda la información con respecto al estudio incluidos sus propósitos, naturaleza, posibles riesgos, beneficios y la opción de retirarse de la investigación en cualquier momento. Después de asegurarse de que los participantes comprendieron la información se pidió por escrito el consentimiento informado y voluntario. El consentimiento informado es indispensable para dar fe que los participantes fueron informados sobre todos los aspectos del estudio, así como de

su derecho a poder desvincularse del mismo en cualquier momento. Este documento garantiza que todos los involucrados en el proceso investigativo participaron de forma libre y voluntaria.

Con respecto a este último punto la información contenida en el documento jurídico con relación al momento, lugar y la forma de la investigación se dio a conocer colectivamente a los participantes a través de un documento físico cuya forma y contenido se detalla en el apartado de anexos (ver anexo1). Previo a hacer llegar el documento a los trabajadores se solicitó autorización, vía correo electrónico, al gerente de la empresa de servicios tercerizados.

Posteriormente, al obtener el visto bueno para llevar a cabo la presentación de la investigación y la firma del consentimiento informado, el gerente asignó a un supervisor que dividió a los trabajadores en tres grupos de once integrantes según su hora de entrada o salida de turno. El proceso se llevó a cabo en una sala de reuniones que fue solicitada al gerente de la asociación solidarista de la empresa de alimentos, allí los investigadores procedieron a presentarse e indicaron de forma verbal el objetivo del estudio, luego se entregó el documento físico el cual también se presentó en una pantalla y se leyó conjuntamente con los trabajadores. Previo a la firma del documento los investigadores consultaron con los trabajadores si existía alguna duda y se les reiteraron que su participación era libre y voluntaria.

Ya que el presente estudio surgió en el contexto de la pandemia por Covid-19 fue importante tomar en cuenta que el Programa Regional de Bioética de la OPS (2020) afirmó que: las pautas de ética nacionales e internacionales existentes para la investigación con participantes humanos aplican a todas las investigaciones realizadas durante las emergencias. En consecuencia, es necesario obtener el consentimiento informado en todas las investigaciones que se lleven a cabo durante las emergencias que involucren participantes humanos o sus muestras o datos identificables. (p.6)

Por otra parte, en lo que respecta al Principio II, cuidado competente del bienestar de los otros, se contemplaron cinco lineamientos que son de suma importancia en esta investigación en virtud del lugar y la población con la que se trabajó. Dichos lineamientos se presentan a continuación:

- **promoción del bienestar.** Todas las acciones dentro del proceso investigativo se llevaron a cabo con ética, protegiendo y promoviendo en todo momento el bienestar de los trabajadores,
- **competencia y autoconocimiento.** Los investigadores procuraron mantener un alto estándar de conocimiento y aptitud aplicando los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera. Así mismo, también buscaron material impreso y digital para fortalecer sus conocimientos y garantizar la realización de una investigación científica,
- **participación activa.** A todos los trabajadores se les brindó la información adecuada y necesaria para que tomaran una decisión consciente sobre su participación y contribución en la investigación,
- **vulnerabilidad.** Se promovió el respeto de la dignidad humana y se protegieron los derechos humanos, velando por el respeto de la vida de los seres humanos y las libertades fundamentales. Por último, se consideró la
- **investigación.** A cada participante potencial se le informó sobre todas las implicaciones derivadas de su participación en la investigación y, después de asegurarse de que los participantes comprendieron la información, se pidió por escrito el consentimiento informado y voluntario.

Finalmente, fue importante definir los criterios de riesgo que conlleva el presente proceso de investigación: se utilizaron técnicas observacionales las cuales no implicaron invasión a la intimidad de los participantes, no se realizó ninguna intervención o modificación intencional en las variables fisiológicas, psicológicas o sociales de las personas. Por tanto, este proceso investigativo se clasifica en la Categoría I (riesgo mínimo). (Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas [CIOMS], 2002)

Capítulo II

2. Técnicas e instrumentos

2.01 Enfoque, modelo y nivel de investigación

La investigación se llevó a cabo bajo el enfoque cuantitativo utilizando un alcance descriptivo y un diseño no experimental transeccional.

“El enfoque cuantitativo de investigación usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández Sampieri et al., 2014, p.4).

Con base en este enfoque los datos se recolectaron a través de instrumentos estandarizados y se analizaron mediante métodos estadísticos, la posición de los investigadores frente a los datos fue neutral buscando que todo el proceso se llevara a cabo con objetividad.

Se seleccionó el enfoque cuantitativo debido a que la presente investigación buscó determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en trabajadores de servicios tercerizados del área de producción en una empresa de alimentos y, como lo plantea Hernández Sampieri et al. (2014), “la investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de estos” (p.16).

2.02 Técnicas

2.02.01 Técnicas de muestreo.

En el presente estudio las unidades de análisis fueron los trabajadores de servicios tercerizados del área de producción de una empresa de alimentos de la Ciudad Capital de Guatemala. A continuación se presentan las características de la muestra y de las técnicas que fueron utilizadas para su obtención.

- *Total de trabajadores de servicios tercerizados del área de producción: 45*
individuos
- *Unidades de análisis: 33 individuos*
- *Tipo de muestreo: se llevó a cabo un muestreo no probabilístico por participantes voluntarios, para tal fin se utilizaron las bases de datos donde se encontraban condensados los datos de los trabajadores de servicios tercerizados. Se tomaron en cuenta específicamente a los trabajadores del área de producción, posteriormente se entabló comunicación con cada uno de ellos para solicitar su consentimiento de participación en la investigación.*
- *Criterios de inclusión*
 - Trabajadores del área de producción
 - Trabajadores de servicios tercerizados
- *Criterios de exclusión*
 - Trabajadores del área de producción que tenían relación laboral directa con la empresa de alimentos.
 - Trabajadores de servicios tercerizados que no pertenecían al área de producción.
- *Consideraciones éticas de la muestra: los principios éticos son indispensables en cualquier investigación que se lleve a cabo con seres humanos. En el presente estudio, tal como se expuso en el apartado correspondiente, se tuvo como premisa respetar los principios de confidencialidad y autonomía. Por esta razón la técnica de muestreo fue por participantes voluntarios, respetando en todo momento a aquellos individuos que no desearon formar parte de la investigación. Con base en*

lo anterior y como medida de previsión, se dejó un margen de 15 individuos ante la probabilidad que durante el transcurso del trabajo éstos pudieran negarse a ser parte del estudio. Vale la pena destacar que durante la aplicación de la prueba piloto se observó muy buena disposición de los participantes así como de las autoridades de la empresa.

En cuanto al principio ético de justicia, Azulay Tapiero (2001) refiere que éste se basa en dos hechos. “Todas las personas, por el mero hecho de serlo, tienen la misma dignidad, independientemente de cualquier circunstancia, y por tanto, son merecedoras de igual consideración y respeto” (p. 652). Tomando este concepto como fundamento puede afirmarse que la elección de la muestra respetó este principio, ya que los criterios de inclusión y exclusión propuestos no denigraron la dignidad de las personas y tampoco fueron motivo de irrespeto hacia su calidad de seres humanos. Por el contrario, dichos criterios se basaron exclusivamente en el área de trabajo que fue de interés para esta investigación así como en los deseos expresos de la empresa de alimentos, quienes dentro de sus peticiones incluyeron no trabajar con sus empleados en relación directa.

Así mismo, al definir los criterios de exclusión e inclusión se pretendió reducir los estereotipos y discriminación pues, fuera de las pautas ya especificadas, todos los individuos que cumplieran con las características de las unidades de análisis tuvieron la opción de ser parte del estudio sin importar diferencias de origen étnico, edad, género, orientación sexual, educación, religión, estatus socioeconómico, u otros.

CIOMS (2002) en su pauta 15, titulada “Investigación con personas y grupos vulnerables”, contempla algunas características que pueden hacer vulnerables a los

sujetos de estudio. Con base en esta pauta pudo considerarse que las personas que conformaron las unidades de análisis fueron vulnerables porque se encontraban en una relación jerárquica. La característica de la vulnerabilidad fue la posibilidad de que la voluntariedad de los posibles participantes en la investigación a dar su consentimiento estuviese comprometida debido a que se encontraban en una relación de subordinación. (CIOMS, 2022, p.66).

Ante esta vulnerabilidad nuevamente se hizo evidente la importancia de los principios éticos de privacidad, autonomía y libertad. Pues con el fin de proteger su dignidad todas las personas, previo a su participación, fueron informadas sobre los objetivos del estudio y se garantizó su anonimato así como su derecho de poder decidir libremente si deseaban participar o no en la investigación.

2.02.02 Técnicas de recolección de datos.

2.02.02.01 Escalamiento tipo Likert: “consiste es un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 245). Esta técnica fue utilizada porque permite conocer y medir las actitudes de los sujetos de estudio. Los autores antes citados señalan que las afirmaciones que se utilizan en los escalamientos de tipo Likert califican al objeto de actitud que se está midiendo. En el caso particular de esta investigación los objetos de actitud fueron conceptos y actividades propias del entorno laboral.

Para la aplicación de esta técnica se usó el Inventario de Burnout de Maslach, -MBI- por sus siglas en inglés, el cual es uno de los instrumentos más utilizados para medir el síndrome de burnout en el trabajo. Este instrumento presenta una serie de enunciados sobre los pensamientos y sentimientos que pueden experimentarse en el entorno laboral, las respuestas a estos enunciados se plantean mediante un escalamiento tipo Likert a través del cual el individuo expresa sus

reacciones eligiendo una de las cinco categorías de la escala según sea lo más adecuado a su caso particular.

Este procedimiento se realizó de forma individual y presencial. Esta técnica se utilizó para trabajar dos objetivos específicos: 1) estimar el nivel del síndrome de Burnout que prevalece en los trabajadores de servicios tercerizados en el área de producción de una empresa de alimentos y 2) establecer la dimensión del síndrome de Burnout que más resalta al determinar su prevalencia en trabajadores de servicios tercerizados en el área de producción de una empresa de alimentos.

2.02.02.02 Encuesta: según Tamayo Ly & Silva Sesquén (2019) la encuesta es una técnica de recolección de datos que “da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de cuestionarios previamente establecidos” (p.4).

La encuesta se utilizó porque uno de sus principales beneficios como técnica de recolección de datos es que permite obtener una gran cantidad de información en corto tiempo y a bajo costo, facilitando a los investigadores el poder tabular los datos para su posterior análisis. La técnica de encuesta se empleó para conocer las características sociodemográficas de los participantes en la investigación, tales como edad, sexo, estado civil, nivel de escolaridad, entre otras que son de importancia para la investigación.

El procedimiento se realizó de forma individual y presencial. Esta técnica se utilizó para trabajar el siguiente objetivo específico: identificar las características sociodemográficas asociadas a la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de servicios tercerizados en el área de producción de una empresa de alimentos.

2.02.02.03 Consideraciones éticas en las técnicas de recolección de datos: con el fin de preservar el respeto y la dignidad de los participantes en la investigación fue indispensable tomar en cuenta los siguientes aspectos.

- *Manejo de la información sensible:* toda la información recabada por medio de las técnicas antes mencionadas se manejó con absoluta discreción. En ningún momento se consignaron datos como el nombre o número de identificación de los empleados. Todos los datos fueron anónimos y de uso exclusivo de los investigadores
- *Protección de la dignidad de los participantes:* ninguna persona participó en el estudio sin ser previamente informado sobre todos los riesgos y beneficios del proceso, firmando como prueba el consentimiento respectivo. Los investigadores fueron los responsables de salvaguardar la dignidad de todos los individuos, anteponiendo siempre los principios de privacidad, libertad y autonomía y buscando en todo momento el bienestar de los participantes.
- *Acerca del manejo adecuado de las técnicas de recolección de datos:* con el fin de no hacer daño a los participantes fue indispensable que los investigadores estuvieran correctamente capacitados en el uso de las técnicas elegidas. Por tal razón, se seleccionaron las técnicas expuestas en las líneas anteriores, no solo porque eran adecuadas para obtener la información necesaria para alcanzar los objetivos del estudio, sino también porque los investigadores a lo largo de su formación profesional tuvieron la oportunidad de conocerlas de forma teórica y de aplicarlas en el ejercicio de su práctica y ejercicio profesional supervisado.

2.02.03 Técnicas de análisis de datos.

2.02.03.01 Estadística descriptiva: siendo que el presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo fue importante implementar la estadística descriptiva para validar los datos obtenidos según las unidades de análisis que se utilizaron. Vale la pena destacar que, dado que el muestreo

fue no probabilístico por participantes voluntarios y se tenían ya especificadas las unidades de análisis, no se utilizó estadística inferencial ya que no se buscaba extrapolar los datos de la muestra a toda la población. (Soto, 2020)

Dentro de la estadística descriptiva hay diferentes ramas y cada una tiene sus propias técnicas de análisis de datos. Para los fines de esta investigación se utilizaron las siguientes:

1. **representaciones gráficas:** gráficos de barras, de columnas, circular o de pie, polígonos de frecuencias,
2. **escala de medición ordinal:** medidas de tendencia central,
3. **escala de medición nominal:** proporciones, razones, porcentajes y
4. **medidas de variabilidad:** desviación estándar

2.02.03.02 Procesamiento de datos: los datos obtenidos mediante el MBI y el cuestionario de datos sociodemográficos, fueron ordenados y tabulados en una hoja electrónica de Excel. Dicho programa se utilizó también para el procesamiento y posterior presentación de los resultados utilizando fórmulas propias del software. Por medio del análisis estadístico de los resultados se obtuvieron las respectivas representaciones gráficas, así como las medidas de variabilidad y de tendencia central.

2.02.03.03 Consideraciones éticas para el análisis de datos: durante todo el proceso de investigación la información obtenida fue accesible únicamente para los investigadores así como para las autoridades universitarias que lo requirieron como evidencia del trabajo de campo realizado. Para resguardar la confidencialidad y el anonimato de los participantes, tanto de forma escrita como electrónica, nunca se consignaron datos de identificación personal en los instrumentos utilizados. Del mismo modo, tampoco figura en el presente informe el nombre de la empresa de alimentos, lo anterior como medida de protección para los trabajadores y como pedido expreso de la empresa en cuestión.

Posteriormente, la responsabilidad sobre el resguardo de la información recaerá directamente sobre el Centro de Investigaciones CIEPs quienes ejercerán la guardia y custodia de los mismos. En lo que respecta al tiempo durante el cual se almacenará la información es importante citar a López Abadía (2011), quien afirma que los datos de investigación deben conservarse por un mínimo de 5 años cuando no están asociados a muestras biológicas. Con base en las afirmaciones de la autora, la información obtenida por medio del presente estudio será resguardada durante el lapso señalado, calculando el plazo a partir de la finalización y aprobación del presente informe de investigación. Una vez finalizado el período indicado los datos serán destruidos por CIEPs.

2.03 Instrumentos

2.03.01 Cuestionario de datos sociodemográficos y laborales.

- *Estructura del cuestionario.* Dicho instrumento consta de veintiún preguntas, mayoritariamente cerradas, enfocadas en conocer los datos sociodemográficos y laborales de la población de interés tales como edad, sexo, estado civil, lugar de residencia, horario de trabajo, entre otros.
- *Modalidad de aplicación.* La aplicación del cuestionario se hizo de forma presencial en las instalaciones de la empresa. Es importante mencionar que este instrumento se unió al Maslach Burnout Inventory (MBI), de tal manera que el instrumento que se presentó a los participantes constó de dos secciones. En la primera sección se obtuvieron los datos sociodemográficos y laborales, mientras que en la segunda se encontraba el MBI. **(Ver anexo 2)**

2.03.02 Maslach Burnout Inventory -MBI-

- *Estructura del instrumento.* “El Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson, es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo” (Maslach & Jackson, 1997, p. 8). A continuación se presenta la ficha técnica del test.

Ficha Técnica

Nombre original: Maslach Burnout Inventory

Autor: Cristina Maslach y Susan Jackson

Año: 1981

Versiones: la primera versión del instrumento fue desarrollada por Maslach y Jackson, en 1981, y la segunda versión, en 1986.

Traducción: Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997),

Ítems: 22 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que van de “Nunca” (0) a “Todos los días” (6).

Dimensiones: 3 factores ortogonales que son denominados 1) agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal en el trabajo.

Nota. Datos tomados de Maslach & Jackson, MBI Maslach Burnout Inventory Manual, 1997.

Como se evidencia en la ficha técnica, este test estandarizado consta de veintidós ítems y se caracteriza por medir las tres dimensiones del burnout según el modelo de Maslach y Jackson, el cual a su vez se basa en la teoría social psicológica de Bandura. Los ítems se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

- agotamiento emocional, 9 ítems,

- despersonalización, 5 ítems y
- realización personal en el trabajo, 8 ítems.

En cuanto a los resultados, Maslach y Jackson (1997) afirman que:

tanto el constructo de burnout como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala. Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”. (p.9)

- *Modalidad de aplicación.* En el presente estudio el MBI se aplicó a los sujetos de interés de forma presencial en las instalaciones de la empresa, previa autorización de sus superiores, sin alterar o interrumpir su jornada laboral. (**ver anexo 2**).

Aplicación de prueba piloto. Se tramitaron los permisos correspondientes y se llevó a cabo una prueba piloto de ambos instrumentos el día martes 20 de septiembre de 2022. Según Hernández Sampieri et al., (2014) “esta fase consiste en administrar el instrumento a una pequeña muestra para probar su pertinencia y eficacia (incluyendo instrucciones), así como las condiciones de la aplicación y los procedimientos involucrados” (p.210). A continuación se describen las características de dicha prueba así como los hallazgos obtenidos.

- *Muestra utilizada.* Ya que las personas a quienes se aplica la prueba piloto debían contar con las mismas características de las unidades de análisis, ésta se realizó con los trabajadores del área de producción que se encuentran en relación laboral directa con la empresa de alimentos. Como se ha mencionado, para tal propósito se obtuvieron previamente los permisos de las gerencias correspondientes

- *Selección de la muestra:* la selección fue no probabilística por participantes voluntarios. Estos participantes se seleccionaron al azar, de forma que se les abordó y se les solicitó su colaboración conforme iban abandonando su área de trabajo para dirigirse al área de desinfección.
- *Características de la muestra:* se contó con la participación de 10 trabajadores del área de producción, de éstos 8 fueron de sexo masculino y 2 de sexo femenino. Las edades estuvieron comprendidas en un rango de 20 a 34 años, con una media de edad de 26 años. La distribución de la edad fue bimodal, con valores de 23 y 27 años respectivamente. En cuanto al nivel académico 6 participantes refirieron contar con el nivel de educación diversificada, 2 con el nivel de educación básica y 2 más con un nivel de educación universitaria. Respecto al tiempo laborado en la empresa los valores se encontraron en un rango de 3 meses a 7 años. Realizando las conversiones respectivas se obtuvo que la media del tiempo laborado en la empresa fue de 2 años y medio.
- *Aplicación:* la autorización obtenida permitió a los investigadores aplicar la prueba a las 11:00 a.m. en el tiempo previo a la hora del almuerzo. El espacio asignado fue en el área de desinfección del departamento de producción. Tanto el cuestionario de datos sociodemográficos y laborales como el MBI se les entregaron de forma impresa y también se les proveyó de bolígrafos. En el momento de la prueba no se encontraba presente ningún supervisor u otra figura de autoridad, por lo que ningún participante se mostró nervioso o presionado a responder. Es importante mencionar que el tiempo que los trabajadores utilizaron para responder los instrumentos les fue repuesto en su receso. (Ver anexo 3)

- *Hallazgos:* los investigadores estuvieron presentes durante todo el proceso y no observaron ninguna dificultad en la interpretación de las instrucciones para el llenado de los instrumentos, se pudo constatar que los trabajadores asimilaban las indicaciones dadas para llenar los formatos.

En lo que respecta al cuestionario de datos sociodemográficos y laborales un trabajador realizó una observación sobre el ítem 14, en el cual se interroga sobre el padecimiento de enfermedades crónicas. Su observación estuvo relacionada al hecho que él no padece ninguna enfermedad crónica y no encontraba ninguna opción de respuesta que se adaptara a su situación, por tal motivo en el ítem mencionado se ha agregado la opción de respuesta “No padezco ninguna enfermedad crónica”.

En el caso del MBI, los trabajadores no realizaron ninguna observación ni tuvieron dificultad en llenarlo.

2.03.03 Consideraciones éticas de los instrumentos: los instrumentos que se utilizaron en el presente estudio tienen pertinencia cultural, lo cual ha quedado demostrado mediante la prueba piloto, en donde se confirmó que los trabajadores pudieron responder sin ningún inconveniente a todas las interrogantes que se les plantearon sin que se presentara ningún inconveniente relevante. En la realización de la prueba piloto se tuvo una muestra con diversidad de edades y niveles académicos, sin embargo, no se originó ninguna situación que evidenciara que los ítems propuestos fueran incomprensibles de acuerdo al contexto guatemalteco. Así mismo, vale la pena resaltar que los investigadores tuvieron acceso a diversidad de investigaciones llevadas a cabo en torno a burnout en Guatemala y en todas ellas fue el MBI el instrumento de elección. Inclusive Lemus Bolaños (2018) afirma que:

el MBI es válido y confiable, siendo el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia las personas con las que trabaja. (p.13)

También es importante recalcar que los investigadores poseen con los conocimientos que fueron necesarios para aplicar los instrumentos pues, no solo estudiaron ampliamente el manual del MBI, sino que en su etapa de formación, práctica y ejercicio profesional supervisado tuvieron la oportunidad de aplicar diversos cuestionarios y escalamientos de tipo Likert.

Los instrumentos se aplicaron de forma presencial a través de hojas impresas, estos quedarán resguardados por el Centro de Investigaciones CIEPs para su guardia y custodia por 5 años calculados a partir de la aprobación del informe final de investigación. Una vez concluido el período estipulado todos los instrumentos se destruirán. (Observar las consideraciones éticas para el análisis de los datos).

2.04 Operacionalización de objetivos, categorías, hipótesis y variables

2.04.01 Operacionalización de objetivos y variables.

Tabla 4

Operacionalización de objetivos

Objetivos	Definición conceptual variables	Definición operacional variables	Técnicas/ instrumentos
Identificar las características sociodemográficas asociadas a la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de servicios tercerizados del área de producción de una empresa de alimentos.	<u>Variable</u> -Características sociodemográficas: Son el conjunto de características biológicas, socioeconómicas y culturales que están presentes en la población sujeta a estudio, tomando en cuenta aquellas que son medibles. (Rabines Juárez, 2002, p.4)	— sexo — edad — estado civil — lugar de residencia — padecimiento de enfermedades crónicas — escolaridad — número de hijos — número de personas en dependencia económica — ingreso económico mensual en la familia — tipo de vivienda — tipo de transporte que utiliza para llegar al trabajo	<u>Técnicas</u> -Encuesta <u>Instrumentos</u> -Cuestionario de datos sociodemográficos y laborales.

Estimar el nivel del	<u>Variable</u>	— Fatiga crónica	<u>Técnicas</u>
síndrome de	-Síndrome de Burnout:	— Agotamiento	-Escala tipo Likert
Burnout que	Según la Dra. Cristina	emocional	
prevalece en los	Maslach el síndrome de	— Autosabotaje	<u>Instrumentos</u>
trabajadores de	Burnout es una respuesta	— Desorganización	- MBI.
servicios	prolongada al estrés en el	— Irritabilidad	
tercerizados del	trabajo, un síndrome	— Falta de	
área de producción	psicológico que nace de	concentración	
de una empresa de	la tensión crónica	— Deseos de	
alimentos.	producto de la	abandonar el trabajo	
	interacción conflictiva	— Negación de las	
	entre el trabajador y su	emociones	
	empleo. (Olivares	— Atención selectiva	
	Faúndez, 2017)		
Establecer la	<u>Variable</u>	— Agotamiento	<u>Técnicas</u>
dimensión del	- Síndrome de Burnout:	emocional	-Escala tipo Likert
síndrome de	Según la Dra. Cristina	*agotamiento físico	
Burnout que más	Maslach el síndrome de	*agotamiento	<u>Instrumentos</u>
resalta al	Burnout es una respuesta	emocional	-MBI.
determinar su	prolongada al estrés en el	*Sentimiento de	
prevalencia en	trabajo, un síndrome	desgaste	
trabajadores de	psicológico que nace de	*Frustración en el	
		trabajo	
		*Estrés al estar en	
		contacto con otros	

servicios tercerizados del área de producción de una empresa de alimentos.	<p>la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo. Está caracterizados por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. (Olivares Faúndez, 2017)</p>	<p>— Despersonalización</p> <ul style="list-style-type: none"> *Comportamiento insensible *Endurecimiento emocional *Ver a los demás como objetos impersonales <p>— Baja realización personal en el trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> *Falta de empatía *Manejo inefectivo de los problemas *Negativismo *Apatía *Baja motivación en trabajo
---	---	---

Capítulo III

3. Presentación, interpretación y análisis de resultados

3.01 Características del lugar y de la muestra

3.01.01 Características del lugar.

MULSA es una sociedad creada por un grupo de profesionales en la rama de la logística y operaciones, opera desde el 2016 con un alto conocimiento y experiencia en la industria de productos de consumo masivo así como en el maquilado de packs, control de inventarios, administración de transportes, distribución, manejo de alimentos, mercadotecnia, ventas, promociones y servicios de outsourcing.

La visión de MULSA es ser la empresa de servicios logísticos tercerizados más grande del país, ofreciendo a sus clientes la mejor calidad y servicio que les ayude a alcanzar sus metas.

El estudio se llevó a cabo en una empresa de alimentos de la Ciudad Capital de Guatemala, en donde MULSA brinda el servicio de tercerización de personal para el área de producción.

3.01.02 Características de la muestra.

Durante el proceso de investigación se contó con la participación de 33 trabajadores de servicios tercerizados del área de producción. Las edades de los participantes oscilaron entre los 18 y 41 años, con una media de 22 años, una mediana de 21 años y una moda de 19 años. En lo que respecta al sexo hubo 29 participantes masculinos y 4 femeninos, por lo que puede afirmarse que la muestra fue predominantemente masculina habiendo una mujer por cada seis hombres.

La proporción de participantes solteros fue 0.94 (31 personas), mientras que la proporción de casados fue de 0.06 (2 personas). El nivel de educación predominante fue el diversificado representado por el 45% de la muestra (15 personas), seguido por el nivel básico abarcando el

36% de la muestra (12 personas), el nivel primario con el 15% (5 personas) y por último el nivel universitario con el 3% (1 persona).

Según los datos recabados el 42% (14 personas) de los participantes expresó profesar la religión evangélica, el 40% (13 personas) la religión católica y el 18% (6 personas) manifestó no profesar ninguna religión. Los participantes residen principalmente de la ciudad capital de Guatemala representando éstos el 30% (10 personas) de la muestra, no obstante, también hay algunas personas que residen en los municipios y departamentos aledaños.

3.02 Presentación, interpretación y análisis de los resultados

El síndrome de burnout hace referencia a la sensación de estar exhausto o quemado. En Guatemala se han realizado diversos estudios sobre este tema, pese a esto, la salud mental no es una prioridad para las autoridades y tampoco para los habitantes de la nación. En la sociedad guatemalteca no se informa a la población sobre las consecuencias que el estrés crónico genera para la salud física y mental, sumado a esto las personas se enfrentan a diferentes estresores externos como el tiempo que demoran en llegar a su trabajo, el alto costo de los insumos básicos o el poco tiempo disponible para descansar adecuadamente. A continuación se presentan los resultados obtenidos en el proceso de investigación según los objetivos y las variables de investigación planteadas.

3.02.01 Nivel del síndrome de burnout que prevalece en los trabajadores de servicios tercerizados del área de producción.

Según afirma Maslach et al. (2016), el burnout es una variable continua, que varía de bajo a moderado y de moderado a alto dependiendo del grado del sentimiento experimentado, por lo que no puede verse como una variable dicotómica. El MBI fue diseñado para que las puntuaciones de cada subescala se consideren por separado, de tal modo que éstas no se combinan en una única puntuación total y es necesario calcular tres puntuaciones distintas para

cada encuestado. Sin embargo, la autora clasifica los niveles del síndrome de burnout de la siguiente manera en función de los puntajes netos obtenidos.

- *Un nivel alto de burnout* se ve reflejado en la obtención de altos puntajes en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, mientras que la subescala de realización personal debe mostrar un bajo puntaje. Es importante acotar que en esta última escala el punteo obtenido es inversamente proporcional al grado de burnout presentado, pues entre menor sea la puntuación directa mayor será la puntuación tipificada. Es decir que, específicamente en la subescala de realización personal, entre menor sea el punteo obtenido mayor será el nivel de burnout experimentado.
- *Un nivel medio de burnout* se ve reflejada en la obtención de puntajes medios en todas las subescalas.
- *Un nivel bajo de burnout* se refleja en la obtención bajos puntajes en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, mientras que la subescala de realización personal deberá presentar un alto puntaje.

Para determinar el nivel del síndrome de burnout que prevalece en los trabajadores de servicios tercerizados del área de producción se utilizaron las siguientes categorías.

Tabla 5

Categorización de los puntajes netos del MBI

Subescalas	Niveles de burnout		
	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	≤16 pts.	17-26 pts.	≥27 pts.
Despersonalización	≤6 pts.	7-12 pts.	≥13 pts.
Realización personal	≥39 pts.	38-32 pts.	≤31 pts.

Nota. Datos tomados de Maslach et al. (2016), The MBI Manual

En la tabla pueden observarse los rangos de puntajes netos que fueron utilizados para conseguir los puntajes tipificados (alto, medio, bajo) con los cuales se categorizaron las respuestas obtenidas de los participantes.

Tabla 6

Puntajes totales y promediales obtenidos en cada subescala del MBI por los trabajadores de servicios tercerizados

Dimensiones	Puntaje neto total	Puntaje promedio
Agotamiento emocional	757	23
Despersonalización	237	7
Realización personal	738	22

Nota. Datos recabados en la fase de trabajo de campo.

Tomando en cuenta los puntajes netos totales, obtenidos de las sumatorias de las respuestas de los treinta y tres participantes, pueden deducirse los siguientes resultados por cada subescala.

- a) Agotamiento emocional: en esta subescala el puntaje más alto que se obtuvo fue de 42 y el más bajo fue de 3. La media fue de 23 puntos, lo cual es indicativo de que en promedio la muestra tiende a presentar niveles moderados de agotamiento emocional. La distribución de puntajes fue bimodal siendo los más repetitivos 23 y 30, los cuales tipifican niveles moderados y altos de agotamiento emocional respectivamente. El cincuenta por ciento de los individuos está por encima de 23 puntos y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor (mediana). Asimismo, se desvían de 23, en promedio, 10.90 unidades de la escala (desviación estándar). Las puntuaciones obtenidas se ubican entre valores altos y bajos.

- b) Despersonalización: en esta subescala el puntaje más alto que se obtuvo fue de 20 y el más bajo fue de 0. La media obtenida fue de 7 puntos por lo que, al igual que en la subescala anterior, en promedio los participantes tienden a presentar niveles moderados de despersonalización. El puntaje que más se repitió fue 3, mientras que el valor representativo de la muestra (mediana) fue de 6 puntos. Los punteos obtenidos por la muestra se desvían, en promedio, 5.49 unidades con respecto a la media. Las puntuaciones obtenidas tienden a ubicarse entre valores medios y bajos.
- c) Realización personal: en esta subescala el puntaje más alto que se obtuvo fue de 39 y el más bajo fue de 3. En promedio los participantes se ubicaron en 22 puntos, lo cual indica que éstos presentan una alta tendencia a padecer bajos niveles de realización personal. La distribución de puntajes fue trimodal siendo los más repetitivos 28, 29 y 31, los cuales tipifican niveles altos de baja realización personal. El cincuenta por ciento de los participantes está por encima de 25 puntos y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor (mediana). Los punteos obtenidos por la muestra se desvían, en promedio, 8.83 unidades con respecto a la media. Las puntuaciones obtenidas son marcadamente bajas por lo que, siendo esta subescala inversamente proporcional, es correcto afirmar que los participantes manifiestan un alto riesgo de autoevaluarse negativamente y sentirse insatisfechos con el trabajo que realizan.

Ahora bien, después de haber presentado y analizado los datos con base en los puntajes netos y promediales de toda la muestra, corresponde analizar cuántos casos se pueden tipificar en niveles altos, moderados o bajos del síndrome de burnout por cada subescala. Los datos se presentan a continuación.

Tabla 7

Número de casos del síndrome de burnout que fueron encontrados en los trabajadores de servicios tercerizados, por subescala y nivel, con base en el MBI

Dimensiones	Número de casos por nivel			Total de casos
	Alto	Medio	Bajo	
Agotamiento emocional	14	9	10	33
Despersonalización	6	9	18	33
Realización personal	31	1	1	33

Nota. Datos recabados en la fase de trabajo de campo.

A partir de las cifras presentadas puede afirmarse que el 42% de los participantes (14 personas) mostraron un riesgo alto de padecer agotamiento emocional. Mientras que el 27% (9 personas) y el 31% de los individuos (10 personas) presentaron rasgos moderados y bajos de agotamiento emocional respectivamente. Estos datos se corresponden con el análisis realizado con los puntajes netos, pues aquellos participantes que presentaron niveles moderados y bajos de agotamiento emocional representan el 58% (19 personas) del total de la muestra.

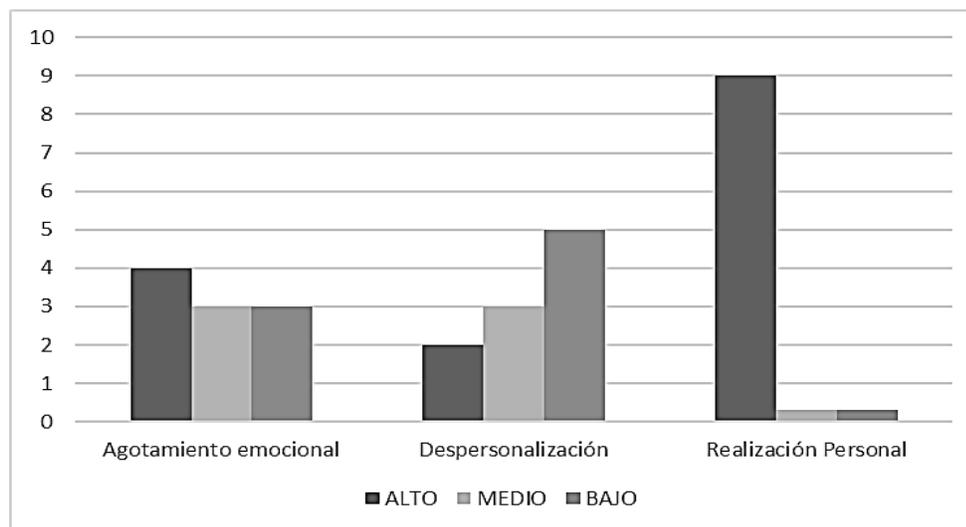
Caso contrario, en la subescala de despersonalización el mayor número de casos se concentra en el nivel bajo, encontrándose 1 persona con nivel alto de despersonalización por cada 3 encontradas con nivel bajo. Por lo tanto, los participantes no se mostraron propensos a mostrar actitudes insensibles e impersonales hacia los destinatarios de su trabajo. Nuevamente, estos datos coinciden con el análisis de puntajes netos, pues el 81% de los participantes (27 personas) presentan niveles moderados y bajos de despersonalización versus el 19% (6 personas) que presenta niveles altos.

Por último, en lo que respecta a la realización personal los hallazgos se concentraron en el nivel alto, con el 94% de los participantes (31 personas) clasificados en este rango, ya que los trabajadores tuvieron una tendencia marcada hacia los puntajes netos bajos. Debido a que esta subescala mide los sentimientos de autoeficacia y realización en el trabajo, es posible afirmar que los participantes se encontraron en un riesgo alto de estar experimentando sentimientos de incompetencia y fracaso laboral. Vale la pena mencionar nuevamente que en la subescala de realización personal el puntaje neto es inversamente proporcional al nivel de burnout que se padece.

Basándose en el número de casos clasificados por subescala y nivel, y utilizando la fórmula $\text{Prevalencia puntual} = (\text{No. casos} / \text{casos totales}) * 10$, pueden determinarse las prevalencias que se presentan en la siguiente gráfica.

Figura 1

Prevalencias del síndrome de burnout, por subescala y nivel, en los trabajadores de servicios tercerizados



Nota. Datos recabados en la fase de trabajo de campo.

En la gráfica se muestran las prevalencias de cada subescala del síndrome de burnout por cada 10 participantes. De tal modo que, en función de las cifras analizadas es posible afirmar lo siguiente:

- a) subescala de agotamiento emocional: la prevalencia del nivel alto de agotamiento emocional fue de 4 por cada 10 participantes. En cuanto a los niveles moderado y bajo la prevalencia fue de 3 casos por cada 10 participantes para ambos.
- b) subescala de despersonalización: la prevalencia del nivel alto de despersonalización fue de 2 casos por cada 10 participantes, por otra parte, el nivel medio mostró una prevalencia de 3 por cada 10 participantes y la prevalencia más alta fue para el nivel bajo, encontrándose 5 casos por cada 10 participantes.
- c) subescala de realización personal: la prevalencia del nivel alto, traducido como baja realización personal, fue de 9 casos por cada 10 participantes, por lo que las prevalencias para los niveles medio y bajo no fueron significativas al ser menores a 1 para ambos niveles.

3.02.02 Características sociodemográficas asociadas a la prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores de servicios tercerizados del área de producción.

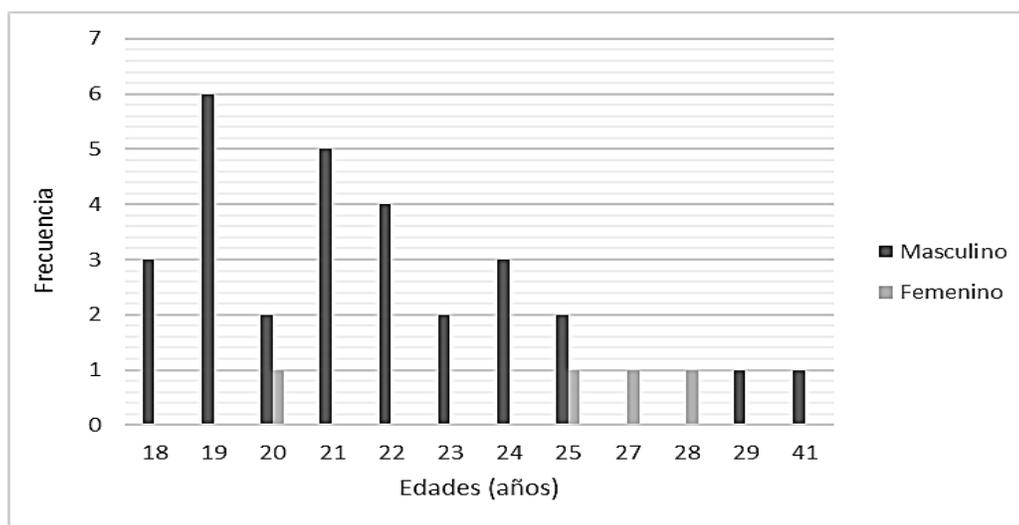
Maslach et al. (2016) afirman que “los puntajes del MBI se pueden correlacionar con otra información obtenida de los encuestados, como datos demográficos, características del trabajo, desempeño laboral, medidas de personalidad o actitud e información de salud” (p.8).

En el presente estudio se consideró que las características del ambiente laboral y familiar de los encuestados eran de suma importancia pues, con base en la experiencia de los investigadores, dichas características afectan el desempeño de las personas en sus centros de trabajo e impactan también en su salud emocional tanto positiva como negativamente según el contexto en que las personas se desenvuelvan día con día.

Dentro de los aspectos sociodemográficos los primeros datos de interés considerados fueron las distribuciones por sexo y edad de los participantes, siendo la muestra predominantemente masculina como se muestra en la gráfica a continuación.

Figura 2

Edades y sexo de los trabajadores de servicios tercerizados del área de producción



Nota. Datos recabados en la fase de trabajo de campo.

Como puede observarse las féminas conformaron únicamente el 12% de la muestra (4 personas), con edades comprendidas entre los 20 y 28 años. En contraposición los varones conformaron el 88% de la muestra (29 personas), con edades que oscilaron entre los 18 y 41 años. El promedio de edad de todos los participantes fue de 22 años, siendo 19 años la edad encontrada con mayor frecuencia.

Dentro de las características asociadas a la prevalencia del síndrome de burnout se pudo observar que el 75% de las mujeres (3 personas) presentaron niveles bajos de agotamiento emocional. En la subescala de despersonalización el 50% presentó niveles moderados y el 50% restante presentó niveles bajos. Sin embargo, en la escala de realización personal todas las mujeres obtuvieron puntajes netos bajos, con un promedio de 18 puntos. Estas cifras revelan que las mujeres encuestadas padecen un nivel alto de baja realización personal en el trabajo, sin embargo parecen lidiar muy bien con el agotamiento emocional, lo cual es bastante interesante pues según la experiencia de los investigadores esto puede explicarse por los modelos de crianza tradicionales en los que las mujeres enfrentan desde muy temprana edad mayores

responsabilidades en el hogar, en contraposición a los hombres, lo cual se presume que les ha brindado mayores herramientas para gestionar sus experiencias y sentimientos de tal modo que han podido enfrentarse mejor al agotamiento emocional.

Por otra parte, el 45% de los varones (13 personas) presentaron un nivel alto de agotamiento emocional. En la subescala de despersonalización predominó en los varones un nivel bajo clasificándose en este nivel el 55% de los participantes (16 personas). No obstante, al igual que sucedió con las mujeres, en la escala de realización personal la mayor parte de los hombres se clasificaron en el nivel alto representando esta categoría un 93% (27 personas) de los hombres encuestados. Dado que tanto en hombres como mujeres se encontraron niveles altos de baja realización personal esto puede interpretarse como un claro indicativo de que los trabajadores necesitan conocer y tener acceso a herramientas que les permitan poder crecer profesional y personalmente. Sería de gran ayuda que en su lugar de trabajo se les incentivara a hacer uso de herramienta gratuitas de autoaprendizaje, se promovieran becas y se crearan espacios a través de los cuales se reconociera el valor que su trabajo tiene en la empresa.

Otra de las características sociodemográficas estudiadas fue el estado civil, dentro de esta variable únicamente 2 participantes se encontraban casados, sin embargo, pese a representar únicamente el 6% del total de encuestados fue interesante encontrar que en estas personas predominó un nivel alto en todas las dimensiones del síndrome de burnout. Esto puede deberse a que el matrimonio trae consigo una serie de responsabilidades económicas y emocionales, tanto hacia la pareja como hacia los hijos que ambos procrean, de tal forma que la dinámica de vida se transforma drásticamente en comparación a la que se podría tener siendo soltero.

Tabla 8

Escolaridad y niveles del síndrome de burnout por subescala en los trabajadores de servicios tercerizados

Escolaridad	Agotamiento emocional			Despersonalización			Baja Realización Personal		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Nivel primario	2	1	2	1	0	4	3	1	1
Nivel básico	4	5	3	3	2	7	12	0	0
Nivel diversificado	7	3	5	2	7	6	15	0	0
Nivel universitario	1	0	0	0	0	1	1	0	0
Totales por niveles	14	9	10	6	9	18	31	1	1
Totales de casos por subescala	33			33			33		

Nota. Datos recabados en la fase de trabajo de campo.

Con base en las cifras presentadas puede observarse que las personas que indicaron poseer un nivel de escolaridad correspondiente al ciclo diversificado presentaron un mayor grado de agotamiento emocional, representando el 50% de los trabajadores que se clasifican en el nivel alto de esta subescala y el 21% (7 personas) del total de encuestados.

En el área de despersonalización las cifras se inclinan de forma marcada hacia el nivel bajo, resaltan los trabajadores que indicaron poseer escolaridad correspondiente al ciclo básico y diversificado pues representaron el 72% (13 personas) de los individuos que se clasifican en el nivel bajo de despersonalización y el 39% (13 personas) del total de encuestados.

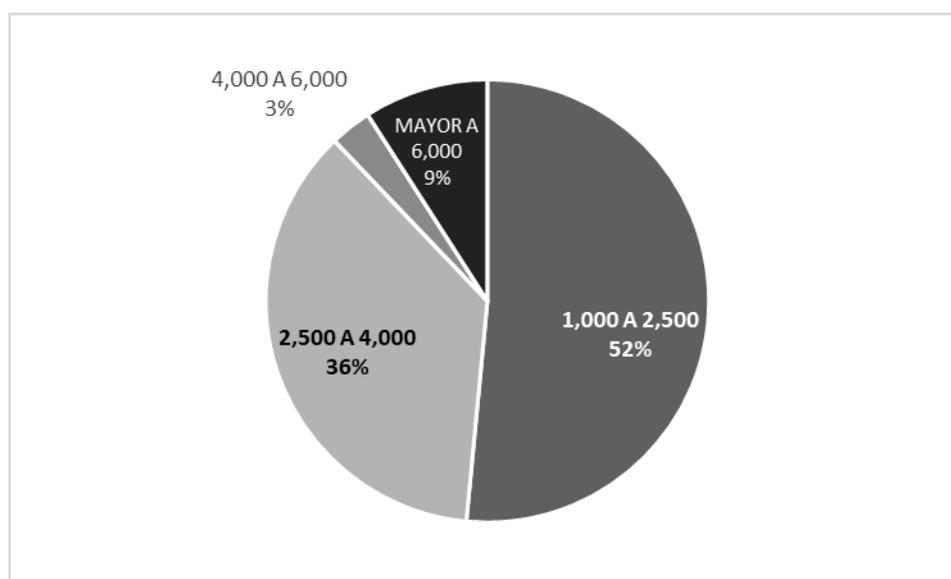
En lo que respecta a la realización personal, nuevamente sobresalieron los trabajadores que indicaron tener estudios del nivel diversificado, ya que ellos mostraron los niveles más altos de insatisfacción e ineficiencia respecto a su trabajo, representando el 48% de los individuos (15 personas) que se clasifican en este nivel y el 45% (15 personas) del total de los encuestados. En

esta subescala también resaltaron aquellos participantes que indicaron poseer un nivel básico de escolaridad, pues conformaron el 39% de los individuos (12 personas) que se clasificaron en un nivel alto de baja realización personal. El que la escala de baja realización personal muestre una afectación tan marcada dio lugar a que los investigadores consideraran que esto se debe a que los encuestados se encuentran constantemente entre la disyuntiva de trabajar únicamente para suplir sus necesidades básicas o que el fruto de sus esfuerzos les permita también crecer personal y profesionalmente. Esto último es cada vez más difícil con las demandas económicas de la sociedad actual y con todas las exigencias que representa mantener un empleo, lo cual en muchas ocasiones orilla a las personas a dejar sus estudios.

Otro aspecto notable fue que ninguno de los participantes refirió el padecimiento de alguna enfermedad crónica o aguda. Además se observó que el 94% de los participantes (31 personas) eran solteros y que el 76% (25 personas) no contaban con hijos, por lo que es posible afirmar que por cada 3 individuos que no eran padres había 1 que si lo era.

Figura 3

Ingresos económicos en quetzales de los trabajadores de servicios tercerizados

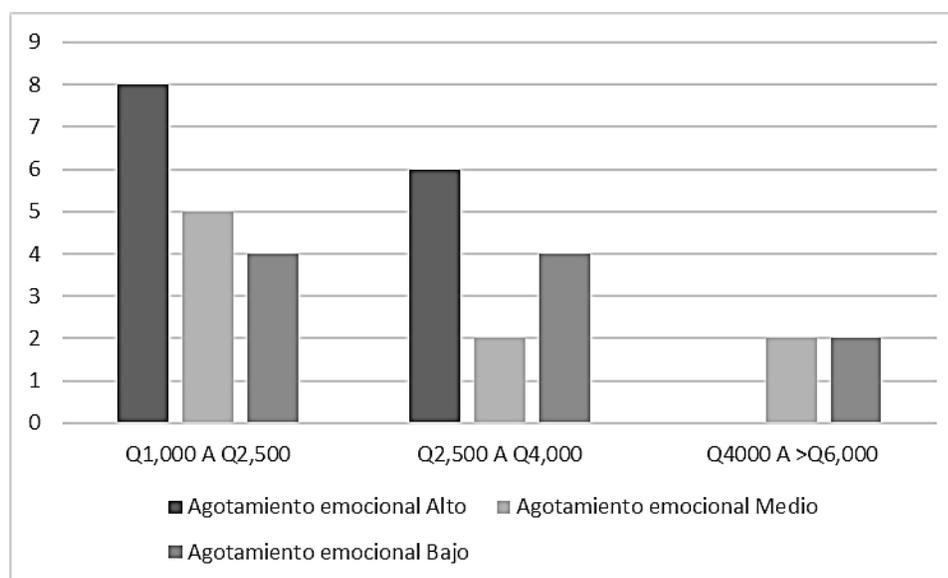


Nota. Datos recabados en la fase de trabajo de campo.

Como queda de manifiesto en la gráfica, más de la mitad de los encuestados refirieron tener un ingreso económico menor al sueldo mínimo. Únicamente 12 de los participantes refirieron tener un ingreso económico de Q2,500 a Q4,000, el rango en el que se encuentra el sueldo mínimo actual. Mientras que aquellos que indicaron poseer ingresos mayores a Q4,000 representan de forma marcada la minoría de los encuestados. A continuación se presentan una serie de gráficas en donde puede observarse una comparativa entre el nivel de ingresos económicos y las dimensiones del síndrome de burnout.

Figura 4

Ingresos económicos y niveles de agotamiento emocional en los trabajadores de servicios tercerizados



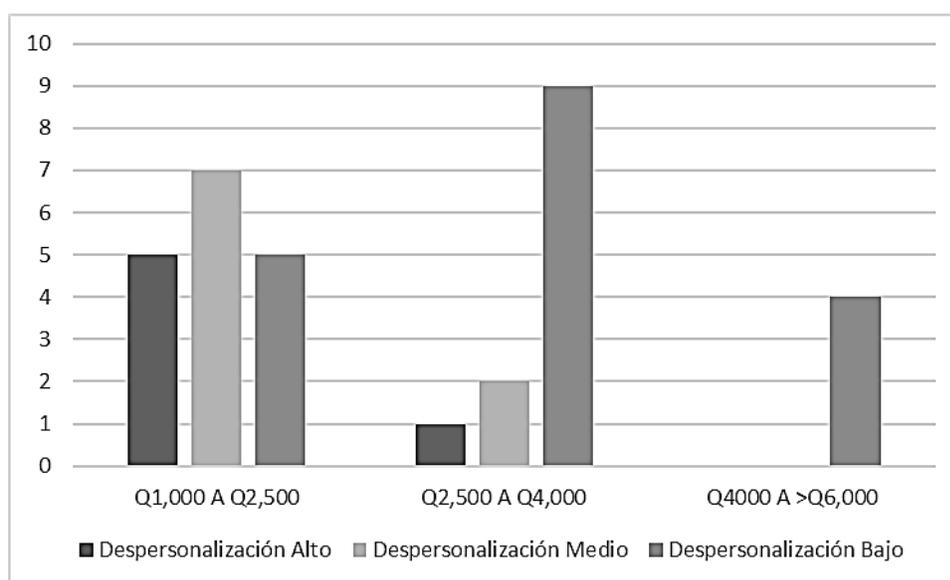
Nota. Datos recabados en la fase de trabajo de campo.

El gráfico muestra claramente que los trabajadores cuyo ingreso económico no sobrepasa los Q2,500.00 presentan los niveles más altos de agotamiento emocional, este grupo representa el 57% (8 personas) de los casos clasificados en el nivel alto para esta subescala. Los trabajadores que refirieron tener ingresos entre Q2,500.00 y Q4,000.00, mostraron también una tendencia a presentar niveles altos de agotamiento emocional siendo el 43% (6 personas) de los casos

clasificados en este nivel. De forma contrastante, los trabajadores que indicaron percibir ingresos económicos mayores a Q4,000.00 no presentan niveles elevados de agotamiento emocional. A luz de estos datos puede interpretarse que tener ingresos económicos limitados se convierte en una fuente constante de agotamiento emocional para los trabajadores, ya que no cuentan con los recursos necesarios para obtener los productos alimenticios de la canasta básica, cuyo precio supera con creces sus ingresos económicos. Adicionalmente, también deben encontrar los medios para solventar los gastos de otros servicios de primera necesidad como el agua potable y la energía eléctrica.

Figura 5

Ingresos económicos y niveles de despersonalización en los trabajadores de servicios tercerizados



Nota. Datos recabados en la fase de trabajo de campo.

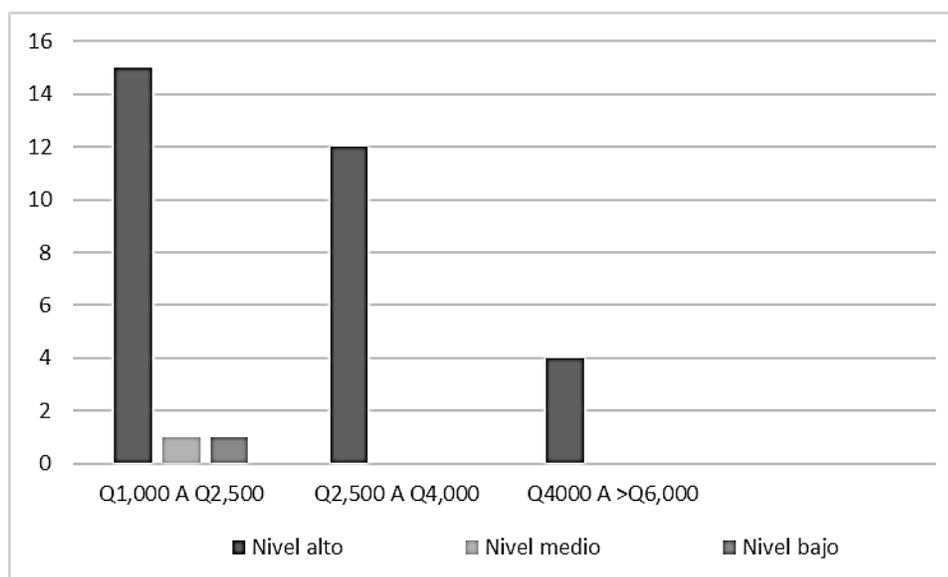
La gráfica corrobora las cifras y datos presentados en el apartado anterior, pues nuevamente queda de manifiesto que la dimensión de despersonalización fue la que se encontró menos afectada en los participantes en el estudio. Si bien los niveles altos no son los predominantes, es interesante observar que el grupo cuyo ingreso económico no supera los

Q2,500.00 fue en el que se halló el mayor número de casos de elevada despersonalización, encontrándose entre ellos 5 de los 6 casos descubiertos entre todos los individuos que conformaron la muestra. Para la dimensión de despersonalización predominan los niveles bajos, siendo aún más notorio entre aquellos trabajadores cuyo ingreso económico mensual se encuentra entre Q2,500.00 y Q4,000.00.

Vale la pena recalcar que los casos de niveles altos de despersonalización se relacionen con los bajos ingresos económicos, lo cual da la pauta de que el acceso limitado al dinero también influye negativamente en la forma en que los trabajadores se relacionan con sus compañeros pues la despersonalización, según lo explica Maslach, trae consigo actitudes de alejamiento, intolerancia e irritabilidad hacia los demás.

Figura 6

Ingresos económicos y niveles de baja realización personal en los trabajadores de servicios tercerizados



Nota. Datos recabados en la fase de trabajo de campo.

Al observar la gráfica es posible afirmar que los trabajadores presentaron una tendencia marcadamente alta de baja realización personal, esto independientemente del monto de su ingreso

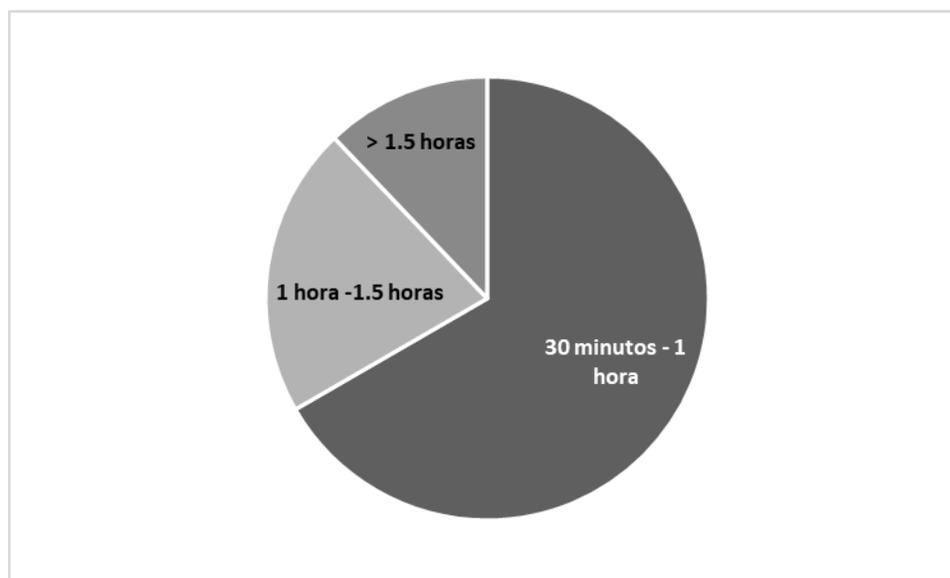
económico mensual. El número de casos en el que la baja realización personal se expresó en un nivel moderado o bajo representan únicamente el 6% (2 personas) del total de encuestados. Por tanto, puede concluirse que, no importando el nivel de ingresos económicos, los encuestados presentan una alta propensión a autoevaluarse negativamente y manifestar sentimientos de ineficiencia sobre su trabajo. Según la experiencia que tuvieron los investigadores durante el trabajo de campo, estos resultados pueden relacionarse con el poco tiempo del que disponen los trabajadores para dedicarse a otras actividades de su interés lo cual puede estar influyendo negativamente en el logro de sus metas individuales.

En lo que respecta al lugar de residencia, se encontró que el 88% (29 personas) de los trabajadores radican en el departamento del Guatemala, el 6% (2 personas) tiene su domicilio en Chimaltenango y el 6% (2 personas) restante en Suchitepéquez. Dentro de los que residen específicamente en el departamento de Guatemala el 34% (10 personas) lo hace en la ciudad capital, el 24% (7 personas) en Villanueva y el 17% (5 personas) en San Juan Sacatepéquez, el 24% (7 personas) restante se encuentra distribuido entre los municipios de Chinautla, Mixco, San Miguel Petapa y San Pedro Ayampuc. En lo concerniente a la vivienda la mayor parte de los encuestados indicó contar con casa propia, representando éstos el 55% (18 personas) de la muestra. Los que residen en una vivienda alquilada conformaron el 33% (11 personas), mientras que un 12% (4 personas) refirió residir en un espacio que pertenece a otro familiar.

Otros datos de interés con respecto al padecimiento de burnout fueron el tipo de transporte y el tiempo que se demoran los trabajadores para llegar a la empresa diariamente.

Figura 7

Tiempo que los trabajadores de servicios tercerizados se demoran en llegar a su trabajo



Nota. Datos recabados en la fase de trabajo de campo.

Tal como se muestra en la gráfica, el 67% (22 personas) de los encuestados indicó necesitar entre 30 minutos y 1 hora para movilizarse a su lugar de trabajo, mientras que únicamente el 12% (4 personas) necesita más de 1 hora y media para llegar a la empresa; vale la pena resaltar que este porcentaje también coincide con el porcentaje de individuos que residen fuera del departamento de Guatemala, lo cual puede explicar el por qué este grupo de trabajadores necesita mayor tiempo para movilizarse.

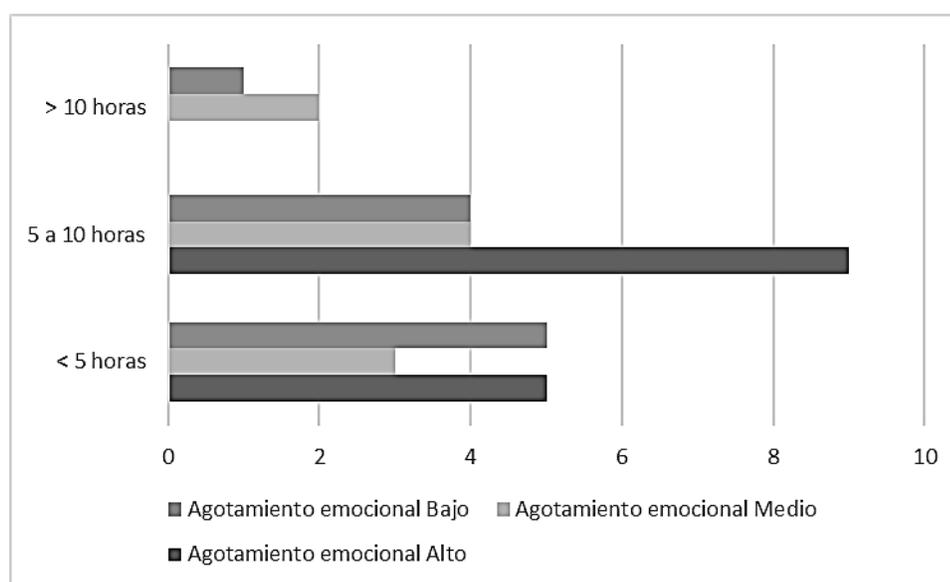
En cuanto al transporte predomina el uso del servicio público urbano y/o extraurbano pues el 52% (17 personas) de los encuestados indicaron utilizar este medio para llegar a su empleo, el 39% (13 personas) refirió usar vehículo propio y el 9% restante (9 personas) se divide entre el uso de taxis individuales, taxis colectivos y la opción de caminar hasta la empresa.

En lo que concierne a las horas de descanso se encontró que el 58% de los trabajadores (19 personas) refirió tener entre 6 a 8 horas de sueño, mientras el 21% (7 personas) indicó tener entre 5 a 6 horas de sueño. Sin embargo, cuando se les cuestionó acerca de si consideraban

suficiente su tiempo de descanso el 52% (17 personas) indicó que no. Por otra parte, sobre el tiempo que los encuestados dedican a actividades recreativas y familiares el 52% (17 personas) refirió invertir entre 5 a 10 horas semanales, mientras el 39% (13 personas) indicó que podía invertir menos de 5 horas semanales y únicamente el 9% (3 personas) restante indicó tener más de 10 horas de tiempo esparcimiento y convivencia familiar en la semana.

Figura 8

Tiempo de recreación/ convivencia familiar y niveles de agotamiento emocional en los trabajadores de servicios tercerizados



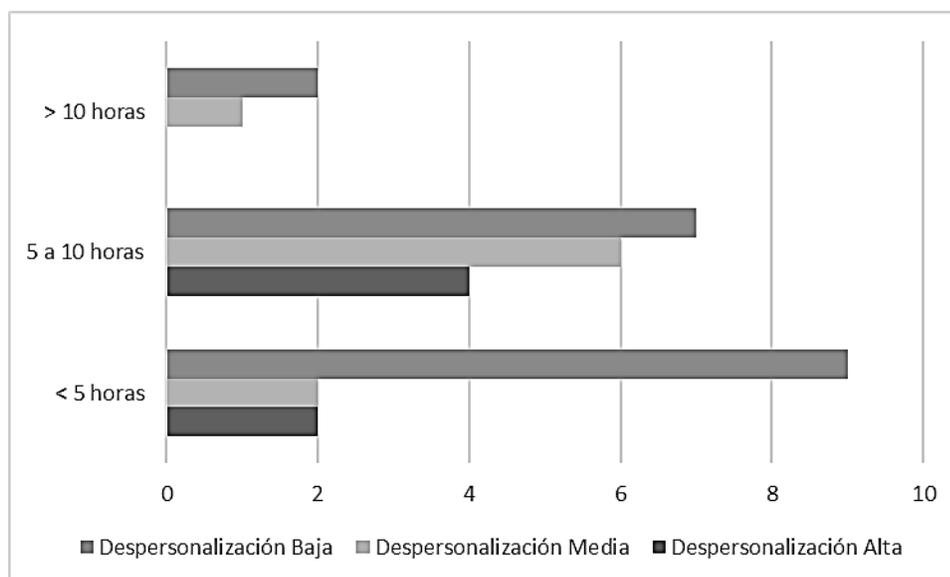
Nota. Datos recabados en la fase de trabajo de campo.

En el gráfico puede observarse que los individuos que refirieron tener más de 10 horas semanales de recreación y convivencia familiar no muestran niveles altos de agotamiento emocional. Por otra parte, el agotamiento emocional elevado predomina entre aquellos trabajadores que dedican entre 5 y 10 horas semanales a actividades recreativas y familiares, este grupo representa el 64% de los individuos (9 personas) entre los que se detectaron niveles altos de agotamiento emocional. Por último, contrario a lo que podría pensarse, los trabajadores que indicaron tener menos de cinco horas semanales de recreación poseen la misma cantidad de casos

de niveles altos y bajos de agotamiento emocional. Esto puede interpretarse desde la calidad del tiempo que los encuestados comparten con sus familiares pues, aunque se tenga un número de horas reducido para dedicar a actividades de convivencia con los seres queridos, si éstos constituyen una fuente de apoyo y bienestar emocional le brindan al individuo mayores herramientas para afrontar las tensiones de la vida personal y laboral, haciendo que estos trabajadores tengan menos agotamiento emocional en contraposición a aquellos que quizá tienen más horas pero menor calidad de convivencia familiar.

Figura 9

Tiempo de recreación/ convivencia familiar y niveles de despersonalización en los trabajadores de servicios tercerizados



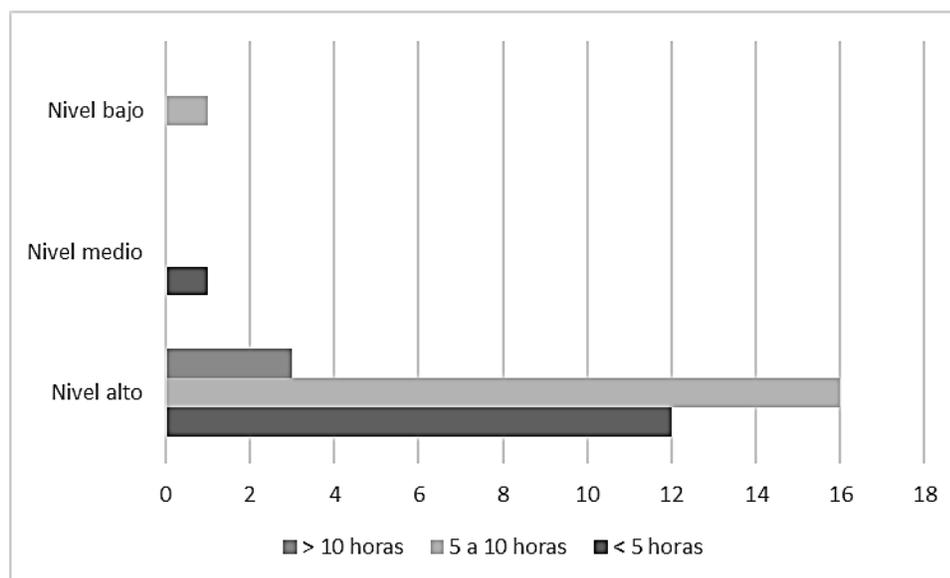
Nota. Datos recabados en la fase de trabajo de campo.

Tal como se ha documentado previamente la dimensión de despersonalización es la que menos afectada se encontró, predominando siempre los niveles bajos de la misma aún en aquellos individuos cuyo tiempo de recreación es menor a 5 horas semanales, por lo que puede afirmarse que el tiempo que los encuestados dedican a convivir con sus familias les ayuda a no presentar una tendencia elevada a mostrar actitudes impersonales o cínicas. Sin embargo, es importante

destacar que al igual que sucedió con el agotamiento emocional, el mayor número de casos de despersonalización elevada se encontraron entre los trabajadores que dedican entre 5 y 10 horas a actividades de esparcimiento y convivencia familiar.

Figura 10

Tiempo de recreación/ convivencia familiar y niveles de baja realización personal en los trabajadores de servicios tercerizados



Nota. Datos recabados en la fase de trabajo de campo.

En la gráfica puede constarse de nueva cuenta que la baja realización personal es la dimensión que más resalta entre los encuestados. Es evidente que, no importando el tiempo que los individuos dediquen a la recreación y actividades familiares, en todos predomina un nivel alto de baja realización personal. Estos datos arrojan una pauta sobre que entre los trabajadores que conformaron la muestra predomina la disminución de los sentimientos de éxito y competencia en el trabajo aún si dedican más de 10 horas a actividades de esparcimiento. Además resalta nuevamente el grupo de trabajadores que refirieron tener entre 5 y 10 horas de recreación semanal, pues es este grupo donde se encontró el 52% (16 personas) de los casos elevados.

Según la experiencia de los investigadores esto ocurre debido a que, aún si la familia cumple una función primordial al ser un apoyo para enfrentar las diferentes situaciones estresantes a las que una persona puede enfrentarse, el solo hecho de cubrir la necesidad social de sentirse amado y protegido no es un recurso que baste por sí mismo para que se perciba un elevado sentimiento de éxito y satisfacción a nivel personal. Llegado este punto es relevante recordar que según la teoría de las necesidades de Maslow, la autorrealización constituye la cumbre de la pirámide pues es allí cuando un individuo alcanza el éxito y se siente plenamente realizado como persona. Sin embargo, llegar a este nivel no es tan fácil pues supone conseguir primero la completa satisfacción de las necesidades más básicas, las cuales como se ha planteado, no se encuentran completamente cubiertas dentro del grupo de encuestados.

Por último, se documentó la antigüedad de los participantes en sus puestos de trabajo y se encontró que en promedio los trabajadores tenían 8 meses de desempeñar labores en el área de producción. Cincuenta por ciento de los individuos tiene un tiempo de trabajo por encima de 9 meses y el restante 50% (16 personas) se sitúa por debajo de este valor (mediana). El lapso que apareció con más frecuencia fue el de 12 meses ya que el 18% de los encuestados (6 personas) refirieron haber estado trabajando en la empresa dese hace un año.

3.02.03 Dimensión del síndrome de burnout que más resalta al determinar su prevalencia en los trabajadores de servicios tercerizados del área de producción

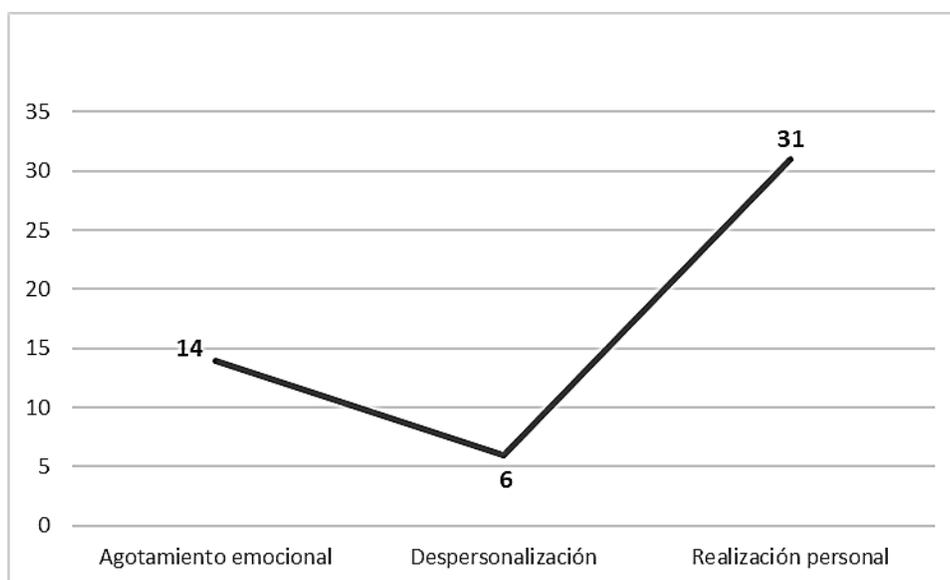
Como se ha mencionado, la presente investigación tomó como base la teoría tridimensional del burnout creada por la Dra. Cristina Maslach; teoría que a su vez, y en propias palabras de la autora, tiene un enfoque social cognitivo. Desde la teoría social cognitiva de Bandura el burnout es un estado que se produce cuando existen crisis sucesivas de autoeficacia o eficacia grupal con el trabajo, de tal forma que los trabajadores que padecen este síndrome

pueden experimentar, en mayor o menor grado, dudas acerca de sus capacidades para realizar su trabajo. (Maslach et al., 1993)

En función de las afirmaciones anteriores puede vislumbrarse la importancia de determinar cuál es la dimensión del síndrome de burnout que más resalta al determinar su prevalencia en los trabajadores de servicios tercerizados del área de producción. Para realizar este análisis se tomaron en cuenta únicamente los casos que presentaron niveles altos en cada subescala, las cifras se presentan en la siguiente gráfica.

Figura 11

Número de casos por subescala que fueron clasificados en el nivel alto para los trabajadores de servicios tercerizados



Nota. Datos recabados en la fase de trabajo de campo.

A partir de las cifras presentadas puede observarse que la dimensión de realización personal es la que más resalta al presentar el mayor número de casos en el nivel alto. Esto significa que el 94% de los participantes (31 personas) obtuvieron puntajes netos iguales o menores a 31, dichas puntuaciones al ser bajas reflejan una alta predisposición a que las personas

encuestadas se autoperciban como ineficaces y manifiesten sentimientos de fracaso con respecto a su trabajo.

Acerca de esta subescala, Maslach et al. (2016) plantean que “la realización personal reducida se refiere a la tendencia a autoevaluarse de forma negativa, particularmente con respecto al trabajo que se realiza. Los trabajadores pueden sentirse insatisfechos consigo mismo e insatisfechos con sus logros en el trabajo” (p.12).

De forma contrastante puede apreciarse que en la subescala de despersonalización existieron muy pocos casos clasificados en el nivel alto, representando únicamente el 18% (6 personas) del total de los participantes. La dimensión de agotamiento emocional presentó únicamente 14 casos en el nivel alto, los cuales representan menos de la mitad del total de los participantes encuestados.

3.03 Análisis general

El síndrome de burnout es sinónimo de sentirse exhausto o quemado debido a la exposición crónica a estresores de diversa índole, según Maslach & Jackson se trata de un síndrome tridimensional caracterizado por la presencia de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Para comprender mejor este síndrome es necesario recordar que la Dra. Cristina Maslach, como psicóloga social, desde los inicios de sus investigaciones tuvo claro que el burnout se origina en la exigencia emocional de las relaciones interpersonales, ya que dichas relaciones se dan en un contexto social en el que la actitud del individuo hacia sí mismo y hacia los demás juega un papel primordial. La propia autora afirmó en 1993, en su publicación “Professional Burnout. Recent Development in Theory and Research”, que su investigación se desarrolló con un enfoque social cognitivo cuyo objetivo principal fue indagar acerca de los procesos cognitivos a través de los cuales las personas interpretaban y daban significado a sus emociones y

experiencias. Es así que Maslach descubrió que una misma experiencia podía dar lugar a emociones y significados muy diferentes para cada persona dependiendo de la etiqueta cognitiva que cada quien le asignara.

Por otra parte, también es importante recordar que la teoría social cognitiva de Bandura plantea que la forma en que se percibe la realidad varía de acuerdo a las cogniciones, pues éstas son las que permean las creencias, las actitudes, la autoeficacia y el autoconcepto (Cosano Rivas, 2015). En función de los planteamientos anteriores se procedió a analizar los datos recogidos durante el proceso de investigación.

Por medio de la aplicación del Maslach Burnout Inventory se evidenció, con base en la media de los puntajes netos, que entre los trabajadores de servicios tercerizados del área de producción prevalecen niveles moderados de agotamiento emocional y despersonalización, mientras que en lo que respecta a la baja realización personal prevalecen niveles altos. Dentro de los hallazgos la subescala de despersonalización es la que se encuentra menos afectada y en contraposición la subescala de baja realización personal es en la que se observó el mayor número de casos altos. Adicionalmente, factores sociodemográficos como: los ingresos económicos mensuales, la escolaridad y el tiempo que los encuestados dedican a actividades familiares y de recreación fueron esenciales al interpretar los datos obtenidos, pues estas características fluctúan de una persona a otra e influyen en los procesos cognitivos a través de los cuales se les da significado a las experiencias vividas.

Como se mencionó previamente, la dimensión en que se localizó el menor deterioro es la de despersonalización. En dicha subescala los trabajadores obtuvieron puntajes mayoritariamente bajos, encontrándose la media de puntajes en 7, número que representa el límite entre el nivel medio y nivel bajo de despersonalización. Fue interesante observar cómo las cifras obtenidas fueron diametralmente opuestas a las alcanzadas en la subescala de baja realización personal. A

la vista de estos datos y de los planteamientos de Maslach y Jackson puede deducirse que entre los trabajadores encuestados aún no se muestra una tendencia marcada a mostrar actitudes distantes, cínicas o de aislamiento en el trabajo. ¿Qué etiquetas cognitivas han utilizado para interpretar sus experiencias de tal forma que éstas no los han llevado a despersonalizarse? Al responder esta interrogante entran en juego las variables sociodemográficas y cómo éstas han influido positiva o negativamente en los encuestados. Iniciando por el estado civil, 31 de los 33 participantes indicaron ser solteros, lo cual es importante porque se deduce que aún residen con sus padres, hermanos, tíos u otros familiares con quienes comparten no solo responsabilidades económicas sino también momentos de esparcimiento y recreación. Para cualquier ser humano contar con el soporte emocional de su núcleo familiar, en especial de sus padres y/o pareja, es de suma importancia para enfrentar las situaciones adversas de la vida personal y laboral. Sin embargo, cuando se adquieren las responsabilidades implícitas en el matrimonio se modifica el modo de convivencia con la familia en que se fue criado y se obtiene el pleno compromiso de sostener económica y emocionalmente a una nueva familia. A este respecto fue interesante encontrar que las dos personas que indicaron ser casadas obtuvieron niveles altos y moderados de despersonalización respectivamente.

Por otra parte, en lo referente a las horas de convivencia familiar, el 51% de los trabajadores (17 personas) indicaron que convivían con su familia entre 5 y 10 horas semanales, de tal forma que tanto esta característica como el hecho de que la mayor parte de los participantes fueron solteros llevaron a los investigadores a inferir que los encuestados no han llegado a mostrar un alto nivel de despersonalización debido a que cuentan con un buen soporte emocional en sus hogares y en su mayoría no se encuentran expuestos a las obligaciones matrimoniales.

Pasando a la subescala de agotamiento emocional hay que recordar que dentro de la teoría tridimensional de Maslach y Jackson el nivel de agotamiento emocional es un elemento

primordial para determinar la presencia de burnout; la autora afirma que “un aspecto clave en el síndrome es el aumento en la sensación de agotamiento emocional, pues a medida que se agotan los recursos emocionales los trabajadores no son capaces de dar más de sí mismos a nivel psicológico” (Maslach, 2016, p.12). Dentro del proceso investigativo y de acuerdo con los puntajes promediales de la muestra, se halló que esta dimensión se encuentra medianamente afectada, por lo que en función de estos datos se deduce que los trabajadores presentaron una tendencia moderada a sentirse emocional y físicamente sobrepasados para dar más de sí mismos a los demás. De nueva cuenta, y con base en la experiencia de los investigadores, factores sociodemográficos como el estado civil y la convivencia familiar actúan como elementos moderadores evitando que los encuestados lleguen a mostrar niveles elevados de agotamiento emocional. Pese a esto, es importante aclarar que se encontró un mayor número de casos elevados de agotamiento emocional en comparación con los casos elevados de despersonalización, estando esta subescala en el punto medio entre la de despersonalización y baja realización personal.

Debido a que el agotamiento emocional es un punto clave en el síndrome de burnout, el que se encontraran niveles moderados del mismo llevó a los investigadores a tomar en cuenta otros factores sociodemográficos como el ingreso económico. El 52% de los encuestados (17 personas) indicaron tener ingresos económicos mensuales menores al sueldo mínimo; esto afecta notoriamente la dinámica de los hogares en que estos individuos se desenvuelven y es fuente de agotamiento emocional pues aunque las familias se encuentren unidas y convivan en armonía, el no tener los medios suficientes para sufragar sus necesidades básicas se convierte en una fuente constante de estrés. Como respaldo a estas deducciones se encontró que las dos personas que refirieron ser casadas obtuvieron niveles altos de agotamiento emocional pues, como ya se hizo ver, los compromisos económicos que éstos tienen son diferentes a los de los individuos solteros.

Otro factor importante con respecto al agotamiento emocional es el tipo de transporte que los trabajadores utilizan para llegar a su lugar de trabajo, ya que el 52% (17 personas) utilizan transporte público urbano y/o extraurbano. En este punto es necesario recordar que a raíz de la pandemia por covid-19 se modificaron significativamente las rutas y el acceso al transporte, algunas unidades desaparecieron y desde entonces las autoridades no han brindado soluciones para dicha problemática, a esto debe sumarse que el precio de pasaje se incrementó llegando en algunos casos a ser el doble de lo que se pagaba previo a la pandemia, por otra parte, los demás encuestados refirieron usar transporte propio o taxis colectivos para llegar a su empleo. Si bien el contar con transporte propio es una ventaja no debe olvidarse que éste requiere inversión para su mantenimiento así como para la compra de combustible, el cual también vio su precio significativamente incrementado desde la pandemia. Finalmente, los investigadores también resaltan la importancia de las horas pasadas en el tráfico para llegar al empleo, pues esto sumado a las dificultades del transporte es sin duda una fuente de constante agotamiento emocional.

Por último y dando respuesta a una de las interrogantes claves en este estudio, se encontró que la dimensión más afectada entre los encuestados fue la baja realización personal ya que 31 de los 33 participantes presentan niveles elevados en esta subescala. Olivares Faúndez (2017) afirma que “la falta de realización personal se refiere a la disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, así como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo” (p.61). Por lo que con base en estos datos puede afirmarse que los trabajadores que participaron en el estudio tienden a manifestar sentimientos de negatividad hacia sí mismos y hacia el trabajo que realizan, al mismo tiempo que se perciben como individuos con poco éxito.

En lo que se refiere a baja realización personal no se observaron diferencias entre individuos solteros o casados, pues en todos los grupos se identificó una marcada tendencia hacia niveles altos. Para los investigadores este hallazgo fue por demás interesante, ya que se puede

deducir que pese a tener el soporte de sus familias y a que el 48% de los participantes (16 personas) indicaron que consideraban descansar lo suficiente aún hay algo que les impide percibirse como individuos exitosos. Para interpretar estos datos es necesario recurrir a características como el ingreso económico y el nivel de estudios. Con respecto a la primera, la mayor parte de trabajadores con bajos niveles de realización personal indicaron tener un ingreso económico mensual menor a Q2,500.00, mientras que en lo referente al nivel académico los hallazgos de baja realización personal se encontraron entre quienes poseen una educación correspondiente al nivel básico y diversificado. Dado que la realización personal, tal como su nombre lo indica, es una cuestión netamente individual es complicado que tan solo con el soporte emocional que brindan las familias los individuos puedan salir adelante y realizarse, pues de acuerdo con las observaciones de los investigadores los encuestados desean crecer a nivel profesional, sin embargo, factores como el ingreso económico limitan en gran medida los recursos de los que disponen para invertir en su propio bienestar ya sea para seguir estudiando en un sistema formal, aprender un oficio, aprender otro idioma e inclusive emprender un negocio propio, acciones mediante las cuales podrían percibir un mayor sentimiento de realización personal. También cabe resaltar que en muchos hogares guatemaltecos la responsabilidad económica recae en un solo miembro de la familia, pudiendo ser la madre, el padre, el hijo mayor, etcétera, dejando a un lado las propias necesidades personales en pro del beneficio de los demás, razón por la cual los investigadores reafirman el hecho de que el apoyo familiar no basta por sí mismo para lograr la realización personal.

Capítulo IV

4. Conclusiones y recomendaciones

4.01 Conclusiones

- Con base en los puntajes promediales de toda la muestra, obtenidos a través del MBI, puede concluirse que en los trabajadores de servicios tercerizados prevalece un nivel moderado de burnout en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización; mientras que en la dimensión de baja realización personal prevalece un nivel alto.
- La dimensión del síndrome de burnout que más resalta al determinar su prevalencia en los trabajadores de servicios tercerizados es la baja realización personal, pues se encontró que 31 de los 33 encuestados presentan un nivel alto en dicha subescala.
- Las características sociodemográficas asociadas a la prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores de servicios tercerizados fueron: las horas semanales de recreación y convivencia familiar, el estado civil, los ingresos económicos mensuales, la escolaridad y el tipo de transporte utilizado para llegar al lugar de trabajo.

4.02 Recomendaciones

- Se recomienda a los jefes del área de producción de ambas empresas realizar gestiones para que sus trabajadores tengan acceso a atención psicológica, pues es necesario que las personas en las que se detectaron niveles altos y moderados de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal puedan recibir ayuda. Esto se traduciría en un beneficio para ambas empresas, ya que los entornos laborales donde se da importancia a la salud mental tienen más probabilidades de manejar los conflictos y las tensiones generadas diariamente.
- A la Escuela de Ciencias Psicológicas se recomienda que aperture más centros de EPS en el área industrial y que mantenga activo el centro de práctica en la empresa de alimentos donde el presente estudio fue realizado, de tal modo que los estudiantes que se encuentran en su última etapa de formación profesional puedan aportar en el cuidado de la salud mental de los trabajadores y les ayuden a prevenir condiciones como el síndrome de burnout y la baja realización personal que éste puede ocasionar.
- Se recomienda al departamento de recursos humanos de ambas empresas, elaborar un plan anual de capacitación orientado a la salud mental. También se sugiere que el área de recursos humanos promueva programas de reconocimiento y compensación con base en el desempeño e incentive a los trabajadores a buscar herramientas de autoaprendizaje gratuitas y/o a obtener becas, de tal forma que se fomente el desarrollo personal y profesional de los empleados, evitando el deterioro su salud mental.

4.03 Referencias

- Álvarez Gallego, E., & Fernández Ríos, L. (1999). El síndrome de "Burnout" o desgaste profesional (I) Revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsicología*, 11(39), 257-265.
- Apiquian Guitart, A. (2007). *El síndrome de Burnout en las empresas*. Yucatán, México: Red de Universidades Anáhuac.
- Asociación Médica Mundial. (1964). *Declaración de Helsinki. Principios éticos par alas investigaciones médicas en seres humanos*. Helsinki, Finlandia.
- Azulay Tapiero, A. (2001). Los principios bioéticos ¿se aplican a una situación de enfermedad terminal? *Anales de Medicina Interna*, 18(12), 650-654.
- Campo Panesso, L., & Ortégón, J. A. (2012). *Síndrome de Burnout: Una revisión teórica*. Chía, Cundinamarca, Colombia: Universidad de la Sabana.
- Colegio de Psicólogos de Guatemala. (2011). *Código de Ética*. Guatemala.
- Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas. (2002). *Pautas Éticas Internacionales para la Investigación Biomédica en Seres Humanos*. Ginebra, Suiza.
- Cosano Rivas, F. (2015). *Apoyo social y empowerment la satisfacción laboral y vital de los trabajadores sociales [Tesis doctoral]*. Málaga, España: Universidad de Málaga, Facultad de Estudios Laborales y del Trabajo.
- Figuereido Ferraz, H., Gil-Monte, P., & Olívares Faúndez, V. (2016). Síndrome de quemarse por el trabajo. En *Psicología del Trabajo. Un entorno de factores psicosociales*. (págs. 83-95). Manual Moderno.
- Forbes México. (28 de mayo de 2019). *OMS clasifica el "burnout" como una enfermedad*. Obtenido de Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/oms-clasifica-desgaste-y-estres-laboral-como-una-enfermedad/>

- García Sábater, J. (2020). *Líneas de vproducción. Nota técnica*. Valencia, España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudiio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.
- Hernández Sampieri, R., Collado Fernández, C., Lucio, B., & Pilar. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F. : McGraw Hill Education.
- Hernández, T. J., Terán, O. E., Navarrete, D. M., & León, A. (2007). El síndrome de burnout: Una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y medición. *Psicología, salud y bienestar*, 3(5), 57-68.
- Lemus Bolaños, D. J. (2018). *Prevalencia del síndrome de burnout en los médicos residentes del departamento de anestesiología [Tesis de postgrado]*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Llorens Gumbau, S., & Salanova Soria, M. (2011). Burnout: Un problema psicológico y social. *Riesgo Laboral*, 26-28.
- López Abadía, I. (2011). *Período de conservacion de datos en investigación biomédica*. Leioa, España: Universidad del País Vasco.
- Lovo, J. (2021). Síndrome de Burnout: Un problema moderno. *Revista Entorno, Universidad Tecnológica del El Salvador*(70), 110-120.
- Marroquín Alfaro, J. L., & Villatoro Llerena, L. M. (2016). 3. *Síndrome de burnout: Factor de riesgo laboral en el personal de ventas de empresas dedicadas a la venta de automóviles ubicadas en las zonas 11 y 13 de la ciudad de Guatemala. [Tesis de pregrado]*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndorme de Burnout. Evaluación conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*(112), 1-36.

- Maslach, C., & Jackson, S. (1997). *MBI Maslach Burnout Inventory Manual*. Madrid, España: TEA Ediciones.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1997). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: TEA Ediciones.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (2016). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3o ed.). Estados Unidos: Mind Garden.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Marek, T. (1993). *Professional Burnout. Recent Development in Theory and Research*. Philadelphia, United States of America: Taylor & Francis.
- Ministerio de Trabajo de Colombia. (2016). *Síndrome de agotamiento laboral "Burnout". Protocolo de prevención y actuación*. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Moreno, J. (2017). *Fundamentos de la producción*. Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Navarro Martínez, J. Á. (21 de octubre de 2019). *La pirámide de Maslow*. Obtenido de McGraw Hill: <https://www.mheducation.es/blog/la-piramide-de-maslow>
- Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Cristina Maslach, comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 59-63.
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2012). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Ginebra, Suiza.
- Pérez, A. (27 de abril de 2021). *Etapas del proceso de producción*. Obtenido de OBS Business School: <https://www.obsbusiness.school/blog/etapas-del-proceso-de-produccion-conoce-el-proceso-de-principio-fin>
- Plazas, H. (2017). *Diseño de Procesos*. Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria del Área Andina.

- Polo Campos, F., Zeitoune Gollner, R., Luz Lisboa, M., & Vásquez Charcape, N. (2017). El fenómeno de la tercerización del trabajo y su repercusión en la salud del trabajador. *In Crescendo Institucional*, 8(1), 149-164.
- Ponce, D. A. (2013). *Tercerización Laboral [Tesis de pregrado]*. Córdoba, Argentina: Universidad Siglo 21.
- Quezada Palacios, J. (2016). *Análisis de rendimiento de producción de una línea de bebidas carbonatadas (Tesis de pregrado)*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Rabines Juárez, Á. O. (2002). *Factores de riesgo para el consumo de tabaco en una población de adolescentes escolarizados*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Tesis de pregrado).
- Red de América Latina y el Caribe de Comités Nacionales de Bioética. (2020). *Ante las investigaciones biomédicas por la pandemia de enfermedad infecciosa por Coronavirus Covid-19*. Sao Paulo, Brasil: UNESCO.
- Regueiro, A. M. (2018). *¿Qué es el estrés y cómo nos afecta?* Málaga, España: Univesidad de Málaga.
- Rodríguez, L., Pico, Y., Espinel, S., & Vélez, E. (2021). Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de una empresa pesquera de Ecuador. *Higía de Salud*, 4(1), 1-10.



Anexos

Anexo 1. Consentimiento Informado

Consentimiento informado para participar en el estudio “Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de servicios tercerizados. Estudio realizado en el área de producción de una empresa de alimentos”

Estimado (a) colaborador (a):

Nos gustaría invitarle a participar en un estudio sobre la prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores de servicios tercerizados de esta empresa de alimentos. El proceso de investigación está a cargo del equipo de trabajo conformado por los investigadores Leonardo Sotz y Jennifer Marroquín quienes se encuentran en proceso de graduación de la carrera de licenciatura en Psicología y cuentan con el aval de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.

El término “burnout” es de origen inglés y hace referencia a la sensación de estar exhausto. Se seleccionó el tema debido a que en hoy en día los trabajadores se ven expuestos a diferentes fuentes de estrés en su entorno laboral y familiar. Así mismo, el contexto actual de la pandemia por covid-19 ha detonado nuevas situaciones de estrés, tristeza e incluso temor.

La presente investigación aportará a la sociedad guatemalteca nuevos conocimientos sobre la presencia del síndrome de burnout en los entornos laborales y cómo éste puede afectar la salud mental. Estos datos serán de suma importancia pues la salud mental constituye un pilar fundamental para el bienestar de todas las personas. Como posible participante, a continuación se detallan aspectos importantes para su consideración.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPS-
“Mayra Gutiérrez”



1. El objetivo principal del estudio es determinar la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de servicios tercerizados del área de producción de esta empresa.
2. Durante la investigación se recabarán datos a través de un cuestionario y un test estandarizado.
3. Si acepta participar en el estudio se le citará para que pueda responder el cuestionario y el test mencionados anteriormente. Previamente se le notificará sobre el día y la hora en que se necesitará su presencia y se obtendrán los permisos necesarios para que usted pueda asistir. Todo se realizará dentro de la empresa.
4. Su participación es completamente voluntaria y puede decidir retirarse del estudio en cualquier momento sin que esto le genere consecuencias negativas o afecte en manera alguna su trabajo.
5. Al participar en la investigación usted contribuirá a ampliar el conocimiento sobre la prevalencia del síndrome de burnout en el ámbito laboral guatemalteco. Adicionalmente, mediante el test que responderá, podrá conocer si usted presenta un nivel bajo, medio o alto de burnout.
6. No se identifica ningún tipo de riesgo significativo para usted en el desarrollo de este estudio. Usted únicamente participará respondiendo un cuestionario y un test estandarizado para medir la prevalencia del burnout. Toda su información será confidencial y anónima, se le asignará un número de identificación y no se consignarán sus datos de identificación personal en ningún cuestionario o test.
7. Todos los datos proporcionados serán tratados con absoluta confidencialidad. Y al finalizar el estudio serán entregados a CIEPs para su guardia y custodia quienes pasado un



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPS-
“Mayra Gutiérrez”



tiempo serán los encargados de su destrucción, jamás se revelará su nombre o cualquier otro dato de identificación personal en ninguna etapa de la investigación o en la publicación de resultados. Se garantiza el anonimato de cada participante, todos los documentos físicos y electrónicos que usted responda serán resguardados y quedarán en poder de los investigadores exclusivamente, sin participación de terceras personas. Si está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación.

Yo _____ (nombres y apellidos)

- He leído la hoja de información en relación al estudio arriba citado.
- He tenido la oportunidad de comentar los detalles con el investigador _____
- He recibido suficiente información sobre el estudio.

Estoy de acuerdo en tomar parte de esta investigación tal como se me ha explicado, y entiendo que puedo retirarme del mismo en el momento que lo desee, sin tener que dar explicaciones.

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Firma del participante _____

Fecha _____

Confirmando que he explicado la naturaleza del estudio al participante arriba citado.

Firma del profesional _____

Fecha _____



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPS-
“Mayra Gutiérrez”



Anexo 2. Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach -MBI-

Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de servicios tercerizados.

Estimado (a) participante:

El presente cuestionario forma parte del proceso de investigación “Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de servicios tercerizados.”. Cuyo principal objetivo es determinar la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de servicios tercerizados del área de producción de esta empresa.

A continuación se le presentarán dos secciones, en la primera se recabará información general sobre su persona y en la segunda, información sobre diversas experiencias en su entorno laboral.

Todos los datos proporcionados serán tratados con estricta confidencialidad y manejados por los investigadores y al concluir el estudio serán entregados al Centro de Investigación en Psicología “Mayra Gutiérrez” para su guardia y custodia y con el compromiso que pasado un tiempo este será destruido por el departamento en cuestión, respetando el anonimato de los participantes. Es importante que conteste con la mayor sinceridad a cada una de las interrogantes.

¡Muchas gracias por su colaboración!



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPS-
“Mayra Gutiérrez”



PRIMERA PARTE: DATOS GENERALES

Número de cuestionario _____

Fecha _____

1. Sexo: M F Edad: _____

2. ¿Cuál es su estado civil?

- Soltero (a)
- Casado (a)

3. ¿Qué religión profesa?

- Católica
- Evangélica
- Testigo de Jehová
- Mormona
- Otra. Por favor, especifique _____
- No profeso ninguna religión

4. ¿Cuál es el último nivel de estudios que aprobó?

- Nivel primario
- Nivel básico
- Nivel diversificado
- Nivel universitario
- Posgrado
- Maestría

5. La vivienda en la que reside es:

- Propia
- Alquilada
- Pertenece a otro familiar

6. ¿Tiene hijos (as)?

- Si
- No



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPS-
“Mayra Gutiérrez”



7. Si su respuesta anterior fue “sí”, anote cuántos hijos (as) tiene: _____ ¿cuál es la edad de sus hijos?: _____
8. ¿Es usted padre o madre soltera (o)
- Si
 - No
9. ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted? _____
10. ¿Cuál es el ingreso económico mensual de su familia?
- Entre Q1,000.00 a Q2,500.00
 - Entre Q2,500.00 a Q4,000.00
 - Entre Q4,000.00 a Q6,000.00
 - Mayor a Q6,000.00
11. ¿En qué municipio y zona reside? _____
12. ¿Cómo se moviliza a su lugar de trabajo?
- Transporte propio
 - Transporte público urbano y/o extraurbano
 - Servicio de taxi individual
 - Servicio de taxi colectivo
 - Caminando
13. Aproximadamente cuánto tiempo se demora en llegar a su lugar de trabajo?
- Entre 30 minutos a 1 hora
 - Entre 1 hora a 1 hora y media.
 - Más de 1 hora y media.
14. ¿Padece alguna de las siguientes enfermedades? (puede marcar más de una respuesta si es su caso)
- Diabetes
 - Hipertensión arterial
 - Asma
 - Secuelas post covid-19. Especifique cuáles: _____
 - Otra. Especifique cuál: _____
 - No padezco ninguna enfermedad crónica



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPS-
“Mayra Gutiérrez”



15. ¿De qué tipo es su contrato de trabajo?

- Medio tiempo
- Tiempo completo
- Fin de semana

16. ¿Cuál es su horario de trabajo? _____

17. Aproximadamente ¿cuántas horas duerme al día?

- De 2 a 3 horas
- De 3 a 4 horas
- De 4 a 5 horas
- De 5 a 6 horas
- De 6 a 8 horas

18. ¿Considera que descansa lo suficiente?

 sí no

19. Aproximadamente ¿cuántas horas dedica a la semana para actividades recreativas y de convivencia con su familia y amigos?

- Menos de 5 horas
- Entre 5 a 10 horas
- Entre 10 a 15 horas
- Más de 15 horas

20. ¿Considera que comparte suficiente tiempo con su familia y amigos?

 sí no

21. ¿Cuántos años o meses ha laborado para la empresa? _____



SEGUNDA PARTE: INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos según sus experiencias y sentimientos. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente sus experiencias en el trabajo.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder marcando con una X el numeral que mejor describa la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

0. Nunca	3. Algunas veces al mes
1. Pocas veces al año o menos	4. Una vez a la semana
2. Una vez al mes o menos	5. Pocas veces a la semana
	6. Diariamente

ÍTEM	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas con las que tengo que trabajar.							
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi trabajo como si fueran objetos y no personas.							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas con las que trabajo.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
ÍTEM	0	1	2	3	4	5	6



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPS-
“Mayra Gutiérrez”



9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.								
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.								
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.								
12. Me siento muy lleno de energía en mi trabajo.								
13. Me siento frustrado por el trabajo.								
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.								
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que brindarles mis servicios en el trabajo.								
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.								
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.								
18. Me siento animado después de trabajar junto a mis compañeros.								
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.								
20. En el trabajo siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.								
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.								
22. Me parece que las personas beneficiadas de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas								