

UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

“PREVALENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT Y FACTORES ASOCIADOS EN  
TRABAJADORES DE RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA PLATÓN, TEMUCO,  
2007”

Tesis presentada como  
parte de los requisitos para optar al  
Licenciado en Enfermería.

MACARENA FRANCISCA MEIER MELLADO  
VALDIVIA – CHILE  
2007

Profesor Patrocinante:

Nombre: Srta. Tatiana Victoriano.  
Profesión: Enfermera.  
Grado: Magíster en Desarrollo Humano, mención desarrollo personal  
y familiar ©.

Instituto: Enfermería.  
Facultad: Medicina.  
Firma:

Profesores Informantes:

- 1) Nombre: Sra. Beate Messing.  
Profesión: Enfermera.  
Grado: Especialista en Enfermería en Salud familiar y comunitaria.

Instituto: Enfermería.  
Facultad: Medicina.  
Firma:

- 2) Nombre: Sr. Fredy Seguel.  
Profesión: Enfermero.  
Grado: Magíster en Salud Pública mención Salud Ocupacional.

Instituto: Enfermería.  
Facultad: Medicina  
Firma:

Fecha Examen de Grado:

## **DEDICATORIA.**

En la última etapa de mi formación profesional, quiero agradecer a mis padres: Ricardo y Jacqueline, por el gran apoyo, amor y dedicación que me han entregado, pero por sobre todo gracias por darme el mayor regalo que los padres pueden dar a sus hijos, la educación.

A Alex, el hombre que cambió mi vida para siempre, con su infinito amor, preocupación y respeto hacia mí. Gracias por todo el cariño que me has entregado.

A mi profesora patrocinante, señorita Tatiana Victoriano, por su gran disposición y compromiso con esta investigación.

## ÍNDICE

RESUMEN

SUMMARY

DEDICATORIA

1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO TEÓRICO	3
3. OBJETIVOS	21
4. MATERIAL Y MÉTODO	22
5. DEFINICIÓN NOMINAL Y OPERACIONAL	25
6. RESULTADOS	28
7. DISCUSIÓN	48
8. CONCLUSIONES	55
9. PROYECCIONES PARA EL TRABAJO DE ENFERMERÍA Y LA SALUD DE LA POBLACIÓN	60
10. BIBLIOGRAFÍA	62
11. ANEXO 1	66
12. ANEXO 2	67
13. ANEXO 3	69

## **RESUMEN.**

Uno de los problemas de salud frecuente en el último tiempo es el llamado estrés laboral, el cual no sólo afecta al trabajador en el entorno en el cual se desempeña laboralmente, independiente de la actividad que realice, sino que también ocasiona grandes dificultades tanto emocionales, como familiares y/o personales, esto, debido al impedimento de no encontrar una vía adecuada de solución al problema, sumado al fenómeno de ver su capacidad de adaptación claramente superada.

El objetivo general de la presente investigación es reconocer la existencia del Síndrome de Burnout y determinar los factores asociados a su concurrencia, en trabajadores del restaurante de comida rápida Platón en la ciudad de Temuco. Para lograr conclusiones se realizó un estudio cuantitativo de corte transversal.

En consideración con lo expuesto es que nace la inquietud de realizar esta investigación, sin embargo, a diferencia de muchos otros estudios que se han realizado sobre el tema, la población investigada esta vez son trabajadores de un restaurante de una cadena de comida rápida, fenómeno de crecimiento exponencial y mundial, del cual nuestro país no está exento

La población total del estudio esta conformada por 15 personas, todos contratados por dicha empresa en el periodo comprendido entre los meses junio y julio del año 2007. Los trabajadores aceptaron voluntariamente contestar dos instrumentos de auto aplicación. En primer lugar se aplicó el test de Maslach, el cual consta de 22 preguntas de respuesta corta, y tiene como objetivo identificar la intensidad en que se puede presentar el Burnout. Dicho test es utilizado mundialmente con este fin.

Sumado a éste, se elaboró un cuestionario de 20 preguntas, con el fin de identificar los distintos factores, ya sean familiares, personales o propios del ambiente de trabajo, que podrían asociarse en la aparición del síndrome.

Con el fin de facilitar la entrega de resultados, se dividió el grupo total en individuos “sanos”, con “tendencia” y “con Burnout” propiamente tal.

Los principales resultados arrojados, fueron los siguientes: dentro de la población en estudio no se encontraron casos de Burnout, aun así, un 47% presentó “tendencia” al Burnout.

El sexo de la población con “tendencia” se dividió entre hombres y mujeres, con un 50% cada uno. Estos trabajadores se encuentran en el rango etáreo comprendido entre 20 y 30 años, la mayoría solteros, con enseñanza media completa, tienen entre 1 y 2 hijos y han trabajado de 6 a 18 meses en la empresa.

El grupo más afectado con esta “tendencia” resultaron ser los trabajadores de cocina.

Debido a esto, es posible apreciar, que son los factores ambientales y la mala percepción de algunos aspectos los que influyen negativamente en el desarrollo de sus labores diarias. Dentro de éstos, los más importantes son: la falta de condiciones óptimas de trabajo, la mala percepción de la seguridad laboral, las diferencias de temperatura, y la ventilación. Estos últimos son los elementos que se asocian a la presencia del Síndrome de Burnout en la población estudiada.

## SUMMARY.

The principal goal to reach in this research is to recognize prevalence of Burnout Syndrome and associated factors in fast food workers of Temuco city. To make this possible a quantitative research approach was configured.

Recently, one of the most common problem is the labor stress. This problem disorder doesn't just affect the worker's job. Also the people may experiment so many emotional difficulties, as family or personal problems, because, she or he is not able to face it in a suitable way. Then the capacity of adaptation of the person is exceeded.

From every point exposed previously it is compulsory to make this research, but in this case it is different than many other researches of this syndrome, due the activities of these persons: the investigated population are fast food workers. And the importance of doing this, it is the increase of this type of restaurants around the world, and of course, in our country as well.

The total studied population were 15 people, all of them were working in the restaurant since June to July of 2007. The workers accepted to answer voluntarily, 2 autoapplication information instruments.

To start with, it was used the Maslach Test that determine the presence of Burnout Syndrome which has 22 questions of short answer. This test is used globally to determine the presence of this Syndrome.

Secondary and finally, a questionnaire of 20 questions was configured, to identify the different factors (family, personal or environment of work) that can influence on this syndrome prevalence.

To make this issue a little less complicated, the general population was divided in "healthy" people, "tendency" people or "Burnout patients".

Once the work was ended, one of the results was that the general population were not Burnout patients, but a 46, 6% had tendency to it and 53, 3% of them were healthy.

The tendency population are 50% women and 50% men: they had from 1 to 2 children; most of them are singles, with high school complete studies and they have been working from 6 to 18 months.

Kitchen's workers were the most affected tendency group.

The ambient factors were the most negative factors of the daily work. And this bad elements are: absence of comforts, bad perception of labour safety, differences in the temperature and inadequacy ventilation.

Each of these factors are associated to Burnout Syndrome prevalence in the researched population.

## 1. INTRODUCCIÓN.

El estilo de vida acelerado de los tiempos modernos, conlleva a una serie de “beneficios” para las personas, entre los que se pueden advertir por ejemplo: un mayor avance en tecnologías, mejor calidad en algunos servicios a los usuarios, mayores expectativas de vida, entre otros.

Sin embargo, todos estos llamados “beneficios”, muchas veces traen consigo una serie de problemáticas, que pueden causar estragos en la vida de los seres humanos.

Estas problemáticas pueden darse posiblemente como producto de la vida acelerada y los, cada vez mas exigentes estándares del medio en que estamos inmersos o bien los cambios en los estilos de vida, por citar algunos de las causales de estos llamados “males de los tiempos modernos”, aunque cada individuo puede enfrentar estos últimos de diferente manera, dependiendo de los recursos que posea, sean estos psicológicos, físicos o de otra índole.

Uno de los problemas de salud frecuente en el último tiempo es el llamado estrés laboral, el cual no sólo afecta al trabajador en el entorno en el cual desempeña su trabajo, independientemente del tipo que este sea, sino que también ocasiona grandes dificultades emocionales, familiares y/o personales, todo esto al no poder enfrentarlo de manera adecuada, viendo sobrepasada la capacidad de adaptación que el individuo pueda poseer.

El Hombre, es una unidad biopsicosocial, que puede habituarse a circunstancias adversas en su ambiente laboral, familiar o personal. Muchas veces no es posible llevar a cabo el proceso de adaptación necesario para enfrentar de manera adecuada el estrés producido, pudiendo originar verdaderos problemas ya sean estos de tipo biológico y/o psicológico.

El individuo, al verse superado por los distintos aspectos anteriormente mencionados, podría desarrollar el llamado Síndrome de Burnout o Síndrome de Agotamiento Laboral, que se ha descrito como un estado de agotamiento emocional, físico y mental, que puede afectar a personas que se ven enfrentadas por un periodo de tiempo prolongado a situaciones extremadamente demandantes y, además, deban enfrentarse y relacionarse con otras personas durante el desarrollo de su labor.

En consideración con lo expuesto es que nace la inquietud de realizar esta investigación en que se pretende determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout y los distintos factores que puedan estar asociados en su aparición y desarrollo.

La población escogida para la realización de esta investigación, corresponde a los trabajadores del restaurante de comida rápida Platón de la ciudad de Temuco, que se encuentren contratados entre los meses de junio y julio de 2007.

Esta elección se llevó a cabo debido al gran aumento de este tipo de restaurantes en el país, por ser una alternativa de consumo rápido.

Son conocidas por la gran mayoría de la población las consecuencias que este tipo de comida pueden ocasionar para la salud de los consumidores, pero ¿qué sabemos sobre la salud de estos trabajadores?

Ellos se encuentran sometidos a un sistema de turno, al cumplimiento de un exigente estándar de calidad que la empresa impone para la venta de los productos, a un trabajo rutinario. Además de otros factores tales como: problemas extra laborales (hogareños o personales) que pudieran existir, los bajos sueldos y la constante socialización con los clientes, podrían hacer que estos trabajadores sean propensos o estén sufriendo este síndrome.

Para dilucidar estas dudas, se aplicó el Test de Maslach, instrumento utilizado internacionalmente en la detección de este síndrome, además de un cuestionario de elaboración propia, relacionado principalmente con la búsqueda de los factores que pudieran influir en la adquisición del mencionado síndrome.

## 2. MARCO TEÓRICO.

El estrés laboral es una de las principales fuentes de riesgos psicosociales en las organizaciones laborales. En el sector productivo una de las formas más habituales de desarrollarse el estrés laboral es el Síndrome de Burnout. (Gil-Monte, 2006)

Un individuo que sufre de estrés laboral se ve enfrentado día a día a una lucha interna provocando un desequilibrio, al sentirse sobrepasado psicológica y físicamente, viendo confrontadas exigencias y presiones de la labor desempeñada, frente a los conocimientos y capacidades para las que esta preparado.

Remontándose en el tiempo, fue en la década de los años 30, cuando Hans Selye (denominado el padre del estrés) observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó el "Síndrome de estar Enfermo". (Selye, 1966)

Luego de varias observaciones se percató de que no sólo los factores personales influían en estas respuestas, sino también, una serie de variables ambientales y sociales, hacían que la capacidad de adaptación se agotara, produciendo enfermedad.

### 2.1 FASES DEL ESTRÉS:

El mismo Selye definió 3 fases sucesivas a las que el individuo y su organismo se ven enfrentados al recibir los estímulos estresantes. Estas fases son (Selye, 1966):

#### 2.1.1 Fase de alarma:

En la que el individuo recibe el estímulo causante de estrés y se prepara para la respuesta, tanto para la acción o para escapar de ese estímulo, con la consiguiente activación del sistema nervioso y algunas de sus manifestaciones como, sequedad de boca, dilatación pupilar, sudoración, tensión muscular, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de presión arterial, secreción de adrenalina, noradrenalina y activación del sistema endocrino entre muchas otras. Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

### 2.1.2 Fase de resistencia:

Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo.

Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente.

### 2.1.3 Fase de Agotamiento:

Aparecen las alteraciones psicósomáticas, producto de que la capacidad de adaptación es limitada (finita). Por lo tanto si el estrés continúa, el cuerpo entra en esta fase de agotamiento y muchas de las respuestas biológicas comienzan a disminuir, haciendo que el individuo se sienta sobrepasado por las actividades diarias.

## 2.2 CAUSAS DEL ESTRÉS SEGÚN LEKA, GRIFFITHS Y COX :

Por otra parte, en referencia al estrés laboral existen muchas causales de éste, entre las que Leka, Griffiths y Cox (2004) mencionan las siguientes.

### 2.2.1. Las derivadas de las características del trabajo, como:

2.2.1.1 Características del puesto: Tareas monótonas, aburridas y triviales, falta de variedad, tareas desagradables, tareas que producen aversión.

2.2.1.2 Volumen y ritmo de trabajo: Horarios de trabajo estrictos e inflexibles, jornadas de trabajo muy largas y fuera del horario normal, horarios de trabajo imprevisibles, sistema de turnos mal concebidos.

2.2.1.3 Participación y control: Falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

### 2.2.2 En relación al contexto laboral:

2.2.2.1 Perspectivas profesionales, estatus y salario: Inseguridad laboral, falta de perspectivas de promoción profesional, promoción excesiva o insuficiente, actividad poco valorada

socialmente, remuneración por trabajo a destajo, sistemas de evaluación del rendimiento injusto o poco claros, exceso o carencia de capacidades para el puesto.

2.2.2.2 Papel en la entidad: Papel indefinido, funciones contrapuestas dentro del mismo puesto, tener a cargo a otras personas, atender constantemente a personas y ocuparse de sus problemas.

2.2.2.3 Relaciones interpersonales: Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo, malas relaciones con los compañeros, intimidación, acoso y violencia, trabajo aislado o en solitario, ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

2.2.2.4 Cultura institucional: Mala comunicación, liderazgo inadecuado, falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

2.2.2.5 Relación entre la vida familiar y la vida laboral: Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar, falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares, falta de apoyo en la familia con respecto a problemas laborales.

### 2.3 FACTORES DE RIESGO DE ADQUIRIR ESTRÉS LABORAL, SEGÚN LA O.I.T:

A su vez, además de estos factores de riesgo (elemento o conjunto de variables que están presentes en las condiciones de trabajo y que pueden ocasionar disminución del nivel de salud del trabajador) que pueden hacer enfermar al individuo, existe una clasificación de estos mismos según la O.I.T (Organización Internacional del Trabajo) que no implica jerarquización o prioridad de unos sobre otros, estos serían: (<http://www.ilo.org>)

2.3.1 Condiciones de seguridad: En este grupo se incluyen aquellas condiciones materiales que pueden dar lugar a accidentes en el trabajo. Para estudiarlas es necesaria la investigación y evaluación de factores derivados de: lugares de trabajo, máquinas y equipos de trabajo, riesgo eléctrico, riesgo de incendio, manipulación y transporte.

2.3.2 Medio ambiente físico de trabajo: Son factores del medio ambiente natural, y las características del entorno creadas por el hombre, presentes en el ambiente de trabajo y que aparecen de la misma forma o modificados por el proceso de producción, repercutiendo negativamente en la salud, como: condiciones termohigrométricas (temperatura, humedad, ventilación), ruido, vibraciones, radiaciones (ionizantes o no ionizantes).

Unas malas condiciones termohigrométricas pueden ocasionar efectos negativos para la salud, que variarán según las características de cada persona y su capacidad de aclimatación.

Así encontraremos: estados gripales, deshidratación, golpe de calor,... como efectos directos, pero también alteraciones de la conducta, aumento de la fatiga,... (lo que puede incidir en la aparición de algún accidente).

Los posibles efectos que puede tener el ruido para la salud pueden ser psicológicos (irritabilidad, agresividad, alteraciones del sueño,...) y fisiológicos (hipoacusia, sordera profesional, aumento de la frecuencia cardiaca y presión arterial, trastornos digestivos,...).

En cuanto a los efectos para la salud de las radiaciones, dependen de la dosis absorbida por el organismo. Puede afectar a distintos tejidos y órganos (médula ósea, órganos genitales, tejido linfático,...), provocando desde náuseas, vómitos y cefaleas hasta alteraciones cutáneas y cáncer.

2.3.3 Carga de trabajo: Son los factores referidos a los esfuerzos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador en el desempeño de su tarea. Se divide en:

2.3.3.1 Carga física: esfuerzos físicos de todo tipo (manejo de cargas, posturas de trabajo, movimientos repetitivos,...). Puede ser estática o dinámica.

2.3.3.2 Carga mental: nivel de exigencia psíquica de la tarea (ritmos de trabajo, monotonía, falta de autonomía, responsabilidad,...).

La consecuencia de una carga excesiva de trabajo es la fatiga que se define como la disminución de la capacidad física y mental de un trabajador después de haber realizado una actividad durante un periodo de tiempo.

También, el nivel de carga psíquica al que está sometido el trabajador se vincula principalmente a las características de la información que recibe para el desempeño de sus tareas y a la forma a la que debe responder ante esa situación.

2.3.4 Factores organizativos: Son los factores debidos a la organización del trabajo y a la estructura y cultura empresarial. Pueden tener consecuencias para la salud de los trabajadores a nivel físico pero, sobre todo, a nivel psíquico y social, como: Jornada, nivel de automatización, comunicación, relaciones, estilo de mando, status social, participación. (<http://www.itcilo.it>)

## 2.4 FACTORES DE RIESGO DE ADQUIRIR ESTRÉS LABORAL, SEGÚN CORDES Y DOUGHERTY:

Aún así, indistintamente de las causas producentes de estrés laboral, existen una serie de factores de riesgo de desarrollar el Síndrome, que Cordes y Dougherty (1993) dividen en 3 distintas categorías:

2.4.1 El primero relacionado con las características del cargo y rol a desempeñar: aquí sería importante tanto las expectativas que tenga el empleador sobre el trabajo que pudiera realizar la persona contratada, o no contratada así, si una de las dos partes no se encuentra satisfecha con el desempeño, esto podría incidir en el nivel de Burnout que pudiera presentar el trabajador.

Asimismo, sería importante el cargo a desempeñar, tanto por las relaciones interpersonales, principalmente con los clientes, que en algunos puestos de trabajo sería mas intensa que en otros, en el sentido de que existirían más o menos conflictos con los usuarios, provocando una mayor complicación en la resolución de los problemas que eventualmente podrían presentarse.

Guic, Bilbao y Bertin (2002), se refieren a que los factores ambientales tales como, la mala iluminación, los ruidos molestos, olores desagradables y falta de comodidades y espacio físico, serían importantes en los sentimientos de bienestar y autoestima de las personas.

2.4.2 La segunda categoría de factores de riesgo esta relacionada con las características de la organización: siendo influyente la forma en que se organiza la empresa, la manera en que se distribuyen las tareas o algún tipo de castigo asignado a sus trabajadores.

La mayoría de las personas tienden a atribuir la aparición de Síndrome de Burnout más bien a características personales, como problemas de relaciones interfamiliares, problemas económicos etc. Sin percatarse de que muchas veces es su propio trabajo el que esta ocasionando el problema. (Cordes et al, 1993)

En concreto, en la manera que las organizaciones tomen en cuenta cada uno de estos posibles factores de riesgo, se podría obtener trabajadores mas satisfechos y con menos propensión al Burnout.

2.4.3 Como último grupo de factores de riesgo Cordes et al (1993), destacan aquellos que tienen que ver con los aspectos personales de los trabajadores: donde existen algunas características especiales que hacen que cierto tipo de personas pueden sufrir el síndrome y otras no.

Dichas características serían, la demografía, el género, la edad y el apoyo social recibido, entre las más importantes. Algunas otras serían características sociales o culturales y también características psicológicas que cada individuo tiene independiente del otro, por lo que algunas personas podrían verse afectadas en mayor parte, sólo por el hecho de tener contacto con personas con el síndrome, sumando además un ambiente laboral poco sano.

## 2.5 TIPO DE PERSONALIDAD Y EXPERIENCIA LABORAL RELACIONADA CON BURNOUT:

Según Friedman y Rosenman (citado por González y De la Gándara, 2004) existiría un tipo de personalidad que se relaciona más frecuentemente con el Síndrome de Burnout, la personalidad tipo A, que tiene como principales características poseer un afán intenso y constante por conseguir las metas establecidas por si mismo, con tendencia a la competitividad y necesidad de reconocimiento de sus logros, pudiendo hacerse cargo de varias tareas a la vez y que se mantienen en un estado de vigilia permanente.

Apiquian, 2007, se refiere a la antigüedad profesional, dentro de un grupo de ejecutivos. Menciona que si bien no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable en la adquisición y posterior desarrollo del Burnout. Éste autor ha encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome.

Los profesionales jóvenes, debido a la entrega y compromiso que manifiestan en los primeros años ejercicio profesional, hace que se desanimen más rápido al no poder cumplir con todas sus expectativas, ya sean éstas de tipo personal o del desarrollo profesional.

Entonces, al verse el individuo enfrentado a algunas o muchas de estas causas que favorecen el desarrollo del estrés laboral, se produce la descompensación en todos los ámbitos del desarrollo personal, familiar y laboral, que pudieran estar conjugándose en el momento de la crisis, de no ser estas enfrentadas de manera adecuada.

Pues bien, cuando los mecanismos de adaptación del ser humano ya sean estos biológicos y/ psicológicos, no son suficientes, volviéndose crónico el estrés, se podría manifestar el llamado Síndrome de Burnout o Síndrome de agotamiento laboral.

Para Gil-Monte y Peiró (1999) la diferencia más notoria (aunque muchas veces pueda ser irreal) entre estrés y Burnout es que este último es un estrés crónico que se manifiesta en el ámbito laboral. Aunque también ha sido considerado como una respuesta crónica a un estrés acumulativo.

## 2.6 DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT:

El término Burnout fue introducido en la literatura por Freudenberger en el año 1974 (citado por Maslach, Leiter y Schaufeli, 2001) para referirse a la situación que experimentan aquellos profesionales que trabajan en algún tipo de institución cuyo objeto de trabajo son la asistencia a personas. Señaló que existe un momento en que estos individuos fallan, se agotan o se quedan exhaustos emocionalmente debido a que se involucran excesivamente en su trabajo llegando a ser ineficaces para el desempeño adecuado de las actividades laborales.

Pero antes de describir este término, Freudenberger observó que sus compañeros de trabajo en un voluntariado de psiquiatría, en su mayoría jóvenes, al inicio de su trabajo se presentaban llenos de alegría, ganas e ilusiones. Pero cada vez, al relacionarse directamente con el mundo real, estas ilusiones y expectativas manifestadas en un principio se iban perdiendo, y comenzaban a desarrollar trastornos emocionales, como tristeza y cansancio emocional, o en otros casos se mostraban hostiles frente a sus pacientes, culpándolos muchas veces de su molestia. (González y cols. 2004)

“También creía que las personas que eran idealistas, optimistas e ingenuas, y que conjuntamente a eso se entregaban plenamente al trabajo, eran más propensas a desarrollar el síndrome, ya que al poseer dichas características, tienen un exagerado compromiso e idealizan de gran manera lo que pueden conseguir con su trabajo, y al no conseguir estas expectativas, se desmotivan, tienen un mal rendimiento, baja su autoestima, aparecen los problemas emocionales y el aislamiento hacia las demás personas.” (González y cols. 2004) (<http://www.semergen.es>)

Según González y cols. (2004) el Burnout sería un trastorno adaptativo por desgaste y agotamiento de los recursos psicológicos para el afrontamiento de las demandas del trabajo con personas, fracasando muchas de estas expectativas sobre el trabajo, produciendo un desequilibrio prolongado.

A su vez, Cristhina Maslach en 1977 utilizó el término en un congreso anual de la Asociación Americana de Psicólogos, luego de estudiar las respuestas emocionales que se producían en las personas cuyas profesiones tuvieran relación con la ayuda a los demás, encontrando al igual que Freudenberger, comportamientos similares, como por ejemplo que después de varios meses de trabajo terminaban agotándose emocionalmente. (citado por González y cols. 2004)

El Síndrome de Burnout ha sido definido de diversas formas, pero la más aceptada de estas es la que ofrecieron Maslach y Jackson (1982) (citado por Buzzetti, 2005) y que se conceptualiza como una respuesta a un estrés emocional crónico, caracterizado por síntomas de agotamiento psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de desarrollar en el trabajo.

#### 2.6.1 Principales síntomas del Burnout, según Maslach y Jackson:

Según las autoras mencionadas anteriormente, el Burnout se manifiesta por tres síntomas principalmente: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. (Buzzetti, 2005) (<http://www.cybertesis.cl>)

2.6.1.1 Agotamiento emocional: Es el rasgo fundamental y supone síntomas de pérdida de energía, de agotamiento físico y psíquico y una sensación de estar al límite, de no poder dar más de sí mismo a los demás. Puede incluir síntomas indistinguibles de los depresivos.

2.6.1.2 Despersonalización: Para protegerse, el sujeto puede desarrollar un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia los demás, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, mostrándose distanciado, cínico, utilizando recursos despectivos para referirse a los demás, o tratando de culparlos de sus frustraciones y del descenso de compromiso laboral.

2.6.1.3 Baja realización personal: Es una sensación de inadecuación personal profesional para ejercer el trabajo. Implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima e ideas de fracaso. Sería una dimensión relativamente independiente de las anteriores.

A su vez, en España Gil-Monte (2001) plantea que el síndrome es una respuesta al estrés laboral percibido y surge como producto de un proceso de reevaluación cuando la forma de afrontamiento a la situación amenazante es inadecuada.

Sin embargo, la amplia gama de definiciones encontradas acerca de Burnout, es comparable a la existencia de gran cantidad de autores que se refieren al orden en que se pueden presentar las distintas etapas del citado síndrome.

Entre ellos se pueden destacar (citados por González y cols. 2004)

Golembiewsky et al, postulan que la despersonalización se daría al principio, de tal forma que se vería a los clientes como culpables de sus propios problemas. A continuación vendría un descenso en el sentimiento de realización o competencia personal y profesional; finalmente esto llevaría a un cansancio o agotamiento emocional. Siendo esta última característica la más importante en un estado avanzado de Burnout.

Leiter propone como fase inicial el cansancio emocional, al cual se reaccionaría con el aislamiento, mediante la despersonalización ejercida hacia los clientes, repercutiendo todo ello en una baja realización personal, llegando así finalmente al síndrome.

La gran parte de los autores se refieren a que el síndrome es una patología que aparece en las profesiones de servicio público, tales como las de la salud y los profesores, entre otros, y que ellos al estar en constante relación con otras personas, que muchas veces son dependientes de ellos, tienen una mayor proporción de poder adquirir Burnout.

Sin embargo, según estudios de Maslach et al (2001), éste síndrome no se asocia exclusivamente al grupo de individuos anteriormente mencionados, sino que también podría darse en personas cuyos trabajos no necesariamente tengan un contacto directo con gente, pero sigue siendo extremadamente importante la poca cooperación por parte de la empresa, es decir que los trabajadores no se sientan parte de la empresa, estén fuera de la toma de decisiones, o sientan menospreciada la realización de su labor.

#### 2.6.2 Síntomas según gravedad del Burnout:

Por consiguiente, cuando un individuo sufre el Síndrome pueden manifestarse en él una serie de síntomas, dependiendo del grado de Burnout que presenten, como los que Maslach et al (2001) definen como:

2.6.2.1 Leve: Presenta síntomas físicos vagos como cefaleas, dolores de espalda, contracturas musculares, etc. Pueden observarse cambios en el carácter y disminución de operatividad laboral y eficiencia.

2.6.2.2 Moderado: Generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución del apetito sexual, pesimismo. Es común que se recurra a la automedicación.

2.6.2.3 Grave: Se ve disminuida la productividad laboral, aumentando el ausentismo y la sensación de disgusto, acompañado de baja autoestima. Puede existir abuso de alcohol y otros psicofármacos.

2.6.2.4 Extremo: Frecuentemente se encuentran cuadros de aislamiento y sentimientos de pena y tristeza. La sensación de fracaso se acompaña de falta de sentido del trabajo y de la profesión. En este estadio existe un riesgo cierto de suicidio.

### 2.6.3 Repercusiones del Síndrome de Burnout:

Así y todo, para Maslach et al (2001), las repercusiones del síndrome independiente del estado de gravedad o avance del Burnout, se pueden manifestar en los individuos como:

#### 2.6.3.1 Repercusiones personales y familiares:

2.6.3.1.1 Manifestaciones psicósomáticas: se manifiestan tempranamente. Incluyen síntomas como fatiga crónica trastornos del sueño, dolores de cabeza, problemas cardiovasculares, desordenes menstruales, entre otros.

2.6.3.1.2 Manifestaciones conductuales: siendo las más frecuentes el ausentismo laboral, uso de drogas y/o psicofármacos, comportamientos riesgosos, conflictos familiares, conducta suicida.

2.6.3.1.3 Manifestaciones emocionales: algunas de ellas son el distanciamiento afectivo, la impaciencia e irritabilidad, desconfianza, actitudes defensivas al sentirse poco estimados, dificultad para concentrarse debido a la ansiedad, aparición de síntomas psicopatológicos de ansiedad o depresión.

2.6.3.1.4 Manifestaciones defensivas: se produce una negación de las emociones, como mecanismo de defensa ante una realidad desagradable.

2.6.3.1.5 Consecuencias familiares: estas pueden ser realmente graves, debido a los grandes cambios de ánimo y de carácter que se produce en el individuo, afectando gravemente la comunicación, pudiendo ocasionar incluso rupturas.

### 2.6.3.2 Repercusiones laborales:

2.6.3.2.1 Insatisfacción y deterioro del ambiente laboral: emanan sentimientos como la ironía y sarcasmo, pudiendo cumplir difícilmente las órdenes.

2.6.3.2.2 Disminución de la calidad del trabajo: se genera un contacto más frío, con tendencia a ignorar quejas, demandas o necesidades de los demás. Esto finalmente produce una insatisfacción en los clientes.

2.6.3.2.3 Ausentismo Laboral: esto se produce en el caso en que la fuente de las tensiones sea el lugar de trabajo, como una forma de evitar sus obligaciones.

2.6.3.2.4 Reconversión profesional: esto se produce antes de hacer abandono de sus funciones, pudiendo pedir un cambio de puesto o cargo de trabajo.

2.6.3.2.5 Abandono de la profesión: esta es la última de las repercusiones que el Burnout puede manifestar en la persona enferma, pudiendo ser este abandono voluntario o no, sufriendo un gran impacto emocional.

## 2.7 PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y TRATAMIENTO:

En otro orden de cosas, en cuanto a la prevención y tratamientos de Síndrome de Burnout, la mayoría de los autores no mencionan un tratamiento específico para la resolución de esta enfermedad, sin embargo existen algunos que creen que puede, tanto prevenirse, como sanarse, aunque no fácilmente.

### 2.7.1 Fases de intervención según Quiroz y Saco:

Según los investigadores Quiroz y Saco (2000), se pueden diferenciar 3 fases del Síndrome de Burnout, que podrían ayudar a planificar una mejor intervención, dependiendo del estado en que se encuentre el trabajador.

2.7.1.1 La primera fase sería la Fase del estrés laboral, que se caracteriza por que el individuo enfrenta dificultades entre las demandas propias de su labor y los recursos físicos y psicológicos con los que cuenta para enfrentar la solución de problemas. Aquí se da un exceso de demanda y una escasez de los recursos mencionados anteriormente, lo que finalmente produciría una situación de estrés.

2.7.1.2 La segunda fase es la Fase de exceso o sobreesfuerzo , que se caracteriza por que el individuo trata de solucionar los problemas que esta enfrentando, realizando un sobreesfuerzo emocional y físico que trae como consecuencia la aparición de una serie de síntomas tales como: irritabilidad, fatiga, ansiedad y tensión , los cuales, en conjunto ayudan a la aparición de síntomas o problemas en el ámbito laboral como por ejemplo: conductas egoístas, disminución en las metas propuestas e irresponsabilidad en los resultados obtenidos, por citar algunos.

2.7.1.3 Finalmente la tercera fase se caracteriza por un cambio de actitud y conducta de la persona. Esta sería la fase de Enfrentamiento defensivo, apareciendo en el individuo sentimientos de distanciamiento, deseos de huir del trabajo, se aprecia un mayor nivel de ausentismo laboral y actitudes cínicas y despreciativas con los usuarios, además la persona puede en esta etapa, culpar a los demás de sus problemas.

Así, a través de la identificación clara de cada una de las etapas que un trabajador puede enfrentar, se realizarán mejores estrategias de prevención y atención del Síndrome de Burnout.

González y cols.(2004) mencionan que la prevención es el aspecto más importante, o bien reconocerla y tratarla en sus fases iniciales (para esto es necesario el apoyo de familiares y/o amigos, los que suelen notar primeramente los pequeños cambios en la persona.)

A la vez, considerando el entorno laboral en conjunto con las condiciones del trabajo, que influyen principalmente en la aparición del Burnout, sería necesario entonces, comenzar desde éstos ámbitos en la labor preventiva, tomando en cuenta la opinión de los trabajadores, ayudándolos además a la obtención de mayores recursos, psicológicos o humanos, para enfrentar su labor, alejándose del estrés laboral y del Síndrome de Burnout. (Gil- Monte, 2006)

## 2.7.2 Estrategias de intervención según Gil – Monte y Peiró:

Gil-Monte y Peiró (1999) identificaron algunas estrategias prometedoras para prevenir el desgaste laboral.

2.7.2.1 A nivel individual: recomiendan la disminución de las exigencias mediante la imposición de metas más realistas y gratificantes, oportunidades frecuentes de adiestramiento en el servicio, estrategias de afrontamiento de problemas dirigidas al

personal (por ejemplo técnicas de optimización del tiempo), desarrollo de grupos de apoyo, Asesoramiento y orientación del personal muy estresado, manejo del estrés (por ejemplo, actividades individuales y colectivas de autoayuda).

2.7.2.2 A nivel organizacional: adiestramiento de los supervisores (con seguimiento regular y retroalimentación), vacaciones frecuentes y pausas durante la jornada laboral, distribución entre todo el personal de las tareas más difíciles y menos gratificantes, posibilidad de trabajar en más de una situación o en más de un programa para poder alternar actividades gratificantes y no gratificantes, dar al personal la oportunidad de proponer actividades nuevas y creativas, desarrollo profesional para todo el personal, establecimiento de metas claras y coherentes, fomento de la autonomía del personal y de su participación en la adopción de decisiones, compartir responsabilidades, establecimiento de mecanismos y adiestramiento formales del personal para la resolución de problemas y conflictos a nivel grupal y organizacional.

Para que la empresa adopte realizar alguna de estas iniciativas, debe entenderse cada una de éstas como complemento de la otra. También sería necesario incluir un módulo en el cual se explique en que consiste el Síndrome, por qué comienza, cómo progresa y cuáles son sus síntomas, de modo que los trabajadores se encuentren en conocimiento y sepan reconocer cuando están enfrentando dificultades laborales de este tipo, para ayudar con la detección oportuna y poder prestar la ayuda necesaria tempranamente. (Gil-Monte, 2006) (<http://www.gencat.net>)

## 2.8 ANTECEDENTES SOBRE SALUD LABORAL:

Hasta este momento se ha expuesto lo relacionado con el Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout, ahora bien, es necesario conocer a los trabajadores, sus problemas y necesidades.

Para la O.M.S (2002) un trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado se corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él. (<http://www.who.int>)

Además, la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) y la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) consideran que:

"La salud laboral tiene la finalidad de fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de trabajo, protegerles en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo." ([http://www.itcilo.it/actrav/osh\\_es/m%F3dulos/sector1/sector1a.htm](http://www.itcilo.it/actrav/osh_es/m%F3dulos/sector1/sector1a.htm) )

Dado que la salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud.

Pero en los tiempos modernos, lo anterior suele tornarse cada día más difícil de cumplir con estas peticiones antes expuestas para lograr un entorno saludable de trabajo, pudiendo sumir, en distinta medida, a las personas en el estrés. Muchas veces privilegiando la productividad laboral por sobre la salud de los trabajadores.

Según la OIT (2000), Organización Internacional del Trabajo, y sus estudios realizados en distintas partes del mundo, ha observado progresos en la manera de abordar los problemas de salud mental en las empresas, así afirma, por ejemplo, que "en Estados Unidos, los empleadores, tanto grandes como pequeños, comienzan a darse cuenta de que los trastornos depresivos constituyen a menudo el costo más elevado en salud mental (médica) e incapacidad. Muchos empleadores son conscientes de la relación entre salud y productividad, y están mejorando sus estrategias de dirección desarrollando y poniendo en práctica programas para favorecer la integración de los problemas de trabajo, familia, vida". (comunicado de prensa, <http://www.ilo.org>)

En Finlandia, según el mismo informe, se ha empezado a abordar activamente las cuestiones de salud mental, tanto en el nivel nacional como en el internacional; y se resalta que "en la empresa está forjándose una nueva cultura de promoción de la salud mental: el concepto finlandés de capacidad laboral no se refiere sólo a promover la salud física de los

empleados, sino que tiene que ver también con su salud mental en organizaciones en las que el trabajo sea saludable".

La mayoría de los estudios que fueron realizados por la OIT y comunicados a la prensa, pertenecen al continente Europeo, lo que nos lleva a pensar que las empresas y organizaciones que agrupan trabajadores, tienen una mayor preocupación por los temas de salud mental y un mayor desarrollo de estos aspectos, contando con el apoyo de las políticas empresariales y gubernamentales. Realidad que al menos en nuestro país no está demasiado desarrollada, pero sin embargo se realizan avances por conocer y tomar en cuenta los problemas que enfrentan los trabajadores, aunque debería darse un mayor énfasis al ámbito de la salud mental.

La realidad nacional, es muy distinta de las conocidas en Europa o Estados Unidos, en relación a los salarios, horas de trabajo diario, por mencionar algunas diferencias.

Debido a la presión que existe de obtener dinero, para la satisfacción de las necesidades básicas tales como la alimentación o el abrigo, los trabajadores pueden emplearse en labores que no sean de su total agrado o simplemente no sean lo que ellos esperaban que fuera. Este podría ser el comienzo de una serie de trastornos emocionales y/o físicos, que en la medida en que se prolonguen en el tiempo pueden ocasionar serios problemas, como los anteriormente mencionados.

Las personas que se desempeñan en restaurantes de estas características (restaurante de comida rápida) están sometidas a un ritmo de trabajo agotador y muy exigente, debiendo cumplir a cabalidad las políticas empresariales, que tienen que ver con la calidad de la atención y el servicio que se entrega a los clientes.

Se debe tener en cuenta también, el ambiente laboral en que se desarrollan, lleno de instrumentos sonoros, exceso de calor, olores desagradables, interacción con los clientes, que muchas veces suelen no ser muy agradables en el trato hacia ellos, con respecto a la calidad de la atención proporcionada.

Si se toman en cuenta estos factores estresantes sumados a los problemas familiares o personales que pudieran tener, es un gran carga y tensión emocional y/o física que deben sobrellevar, por lo que este tipo especial de trabajadores, son personas que también pueden desarrollar el Síndrome de Burnout.

A pesar de todos los avances relacionados con la salud laboral, y los datos que investigadores han aportado en el conocimiento de este tema, la salud en Chile, no considera al Síndrome de Burnout como una enfermedad profesional.

Según lo estipulado en el boletín oficial de la Dirección del Trabajo de Chile del año 2006 y en consecuencia con la ley 16.774 (Seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales) en el Título II, el artículo 7, define enfermedad profesional como: “la enfermedad causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte.”

A su vez, existe un reglamento en el cual se enumera la lista de las enfermedades que se consideran como profesionales, dentro del cual no existe el Síndrome de Burnout. Dicho documento debe revisarse, al menos cada tres años. (Ley 16.774)

## 2.9 MODELO DE LOS SISTEMAS DE BETTY NEUMANN

La disciplina de enfermería puede ayudar enormemente a la vida de las personas, muchas veces puede ser difícil saber de que forma proporcionar esa ayuda, pero para eso existen directrices que pueden guiar el actuar de los profesionales del área.

Es así, como muchos autores han realizado una serie de teorías y modelos de enfermería. Una de ellas, que tiene referencia el estrés, fue realizada por la enfermera Betty Neuman, nacida en 1924 en Ohio.

Betty Neuman es una enfermera que trabajó en salud mental. Fue pionera en salud mental comunitaria en la década de los 60. Su “modelo de los sistemas” lo inició mientras era profesora de salud comunitaria en la Universidad de UCLA en California (Los Ángeles) y se publicó en 1972. Posteriormente se doctoró en psicología clínica en 1985 por la Pacific Western University. (Marriner, Raile.1999) Neuman describe que las personas tienen necesidades, las cuales deben ser satisfechas mediante un proceso de ajuste, que debe ser dinámico y continuo para lograr la estabilidad en la vida. (Marriner, Raile.1999).

Siempre estamos interactuando con el equilibrio y el desequilibrio, luchando siempre por el bienestar, no obstante, cuando el organismo no logra la estabilización y se mantienen por un tiempo prolongado en ese estado, poco a poco la persona se vuelve incapaz de dar satisfacción a las necesidades, pudiendo incluso morir.

A partir del modelo conceptual de Caplan (1966) en el cual se establecen niveles de prevención en salud, Neuman tomó estos niveles y los adaptó a la enfermería como: prevención primaria, evitando los agentes estresantes del entorno antes de que se produzca la enfermedad; prevención secundaria, que intenta reducir los posibles efectos de los estresores mediante un diagnóstico y tratamiento precoz y eficaz, finalmente el nivel de prevención terciaria que intenta reducir los efectos que los estresores pudiesen haber ocasionado, luego del haber recibido el tratamiento.

El modelo de los sistemas (Beckman, Boxley-Harges, Buick-Sorge, Matthews, Hermiz, Meininger, Steinkeler.1999) posee una serie de conceptos y definiciones como la aproximación integral al paciente (persona, familia, grupo, comunidad o acontecimiento), para entender los problemas del paciente en su interacción con el entorno, entendiendo como integral todas las variables que pueden afectar simultáneamente al paciente (psicológicas, evolutivas, socioculturales y espirituales) convirtiendo finalmente el término integral a holístico, haciendo referencia a la persona en su totalidad.

Este modelo define enfermería como la única profesión en la cual se manejan todas las variables que afectan a la respuesta del individuo al estrés.

Neuman considera además como factores estresantes a las fuerzas del entorno que pueden alterar la estabilidad ya sean fuerzas interpersonales, intrapersonales y extrapersonales. Otros términos importantes para Neuman serían: la línea normal de defensa en representación de la estabilidad del individuo, después de la adaptación a los factores estresantes.

La línea flexible de defensa, como mecanismo protector que impide que los factores estresantes rompan la línea rígida de defensa.

A su vez las líneas de resistencia que son los recursos que ayudan al paciente a defenderse de los factores estresantes.

Con estos términos Neuman explica la gran interacción que existe entre la persona y el entorno, y como éste puede influir en la salud de las personas directamente.

Así, sería necesario fortalecer estas líneas de defensa, para prevenir la enfermedad. Esto se podría lograr a través de intervenciones o estrategias de prevención.

Para los trabajadores participantes del estudio, que se encuentran sometidos a variados factores estresantes, la implementación de estas medidas de intervención y prevención se tornan necesariamente muy importantes quizás como única medida de prevenir la aparición del Síndrome de Burnout.

Finalmente, al utilizar este modelo de atención se logra la valoración integral de la persona, la utilización del proceso de atención de enfermería y la aplicación de intervenciones de tipo preventivas, pudiendo mejorar la calidad de los cuidados y la mantención o rehabilitación de la salud de las personas enfermas.

### **3. OBJETIVOS.**

#### **1. Objetivo General.**

1.1 Identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de Restaurante de comida rápida Platón, Temuco, 2007.

#### **2. Objetivos Específicos.**

2.1 Definir número de individuos con Síndrome de Burnout en trabajadores de Restaurante de comida rápida Platón, Temuco, 2007.

2.2 Definir número de individuos con tendencia al Síndrome de Burnout en trabajadores de Restaurante de comida rápida Platón, Temuco, 2007.

2.3 Identificar y caracterizar los factores asociados al Síndrome de Burnout en trabajadores de Restaurante de comida rápida Platón, Temuco, 2007

2.4 Caracterizar la población con “tendencia” al Síndrome de Burnout en trabajadores de Restaurante de comida rápida Platón, Temuco, 2007.

2.5 Caracterizar el ambiente laboral en que se desempeña la población con “tendencia” al Síndrome de Burnout, según calidad percibida, en Restaurante de comida rápida Platón, Temuco, 2007.

#### 4. MATERIAL Y MÉTODO.

##### 1. TIPO DE ESTUDIO:

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal.

##### 2. POBLACIÓN PERTENECIENTE AL ESTUDIO:

La población participante del estudio corresponde a un universo de 15 personas, todas trabajadores contratados del restaurante de comida rápida Platón de la ciudad de Temuco, durante el periodo de Mayo – Junio del año 2007.

##### 2.1 Criterios de inclusión:

- Trabajadores con contrato (definido o indefinido) del restaurante de comida rápida Platón.

##### 2.2 Criterios de exclusión:

- Personal contratado por el restaurante que rechace contestar voluntariamente el cuestionario.
- Personal contratado por el restaurante que se encuentre ausente de sus labores, por licencia médica.
- Personal contratado part-time.
- Personal con menos de 6 meses de antigüedad en la empresa.

##### 3. MÉTODO:

En la búsqueda de información necesaria para la realización del estudio, se aplicó el Test de Maslach (MBI: Maslach Burnout Inventory), mundialmente utilizado en la detección del Síndrome de Burnout. Creado por Maslach y Jackson en el año 1981.

En esta investigación se estudió la prevalencia de este Síndrome y los datos obtenidos se analizaron con los siguientes rangos:

3.1 Con Síndrome de Burnout: definido como, sujetos “quemados” por el trabajo, reflejándose en aquellos que, obtienen un puntaje de 88 y más puntos en la encuesta MBI aplicada a la muestra.

3.2 Tendencia a padecer Síndrome de Burnout: definido como sujetos que sin tener Burnout tienen alta tendencia a padecerlo, reflejándose en aquellos que, obtuvieron 44 hasta 87 puntos en la encuesta MBI aplicada a la muestra.

3.3 Sin Burnout (sanos): sujetos que no presentan síntomas de peso para padecer Burnout, reflejándose en aquellos que tuvieron 0- 43 puntos en la encuesta MBI, aplicada en la muestra.

Para obtener resultados de las 22 preguntas que incluye el Test de Maslach, se utilizó una escala de puntuación de tipo Likert, como la siguiente:

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

Además del Test de Maslach se aplicó un instrumento de elaboración propia, el que contiene una serie de preguntas de respuesta corta, las cuales tienen que ver con la percepción de variados ámbitos del desarrollo laboral, tales como: cargo que desempeña, contrato de trabajo, cantidad de turnos diurnos extras mensuales, tiempo de trabajo en la empresa, ambiente laboral, comodidades, relaciones interpersonales etc. También se recolectó información personal como: edad del participante, escolaridad, sexo, estado civil, número de

hijos y sus edades, tiempo invertido en desplazamientos hacia y desde el trabajo diariamente. Todo esto con el fin de poder especificar los factores que pudieran provocar agotamiento en estos trabajadores.

Cabe destacar que el cuestionario y test fueron autoaplicados, en una sala proporcionada por la misma empresa para este fin, y sin la presencia directa de la investigadora. Esta última estuvo presente en el inicio, para dar a conocer la intención de este trabajo y dar respuesta a las dudas que se presentaron, como también se encontró presente al término, en la entrega de los instrumentos por parte de cada uno de los trabajadores.

Pues bien, cada instrumento recolector de información, incluido el test de Maslach, se le asignó un número de tal modo que ambos instrumentos tengan igual numeración. Esto con el fin de identificar al trabajador, resguardando su privacidad.

#### 4. PLAN DE TABULACIÓN:

Luego de la completa recolección de los datos, éstos fueron insertados en la planilla de trabajo del programa Microsoft Office Excell 2003 para la obtención de resultados.

#### 5. RIGOR ÉTICO DE LA INVESTIGACIÓN:

Tras conversaciones con los representantes del restaurante de comida rápida Platón en la ciudad de Temuco, se determinó que: se realizarán recomendaciones para la prevención de este síndrome, a través de talleres grupales de corta duración, en donde se darán a conocer de forma práctica algunas de las estrategias que son recomendadas para evitar el agotamiento laboral en la población en estudio, los que estarán a cargo de la tesista.

## 5. DEFINICIÓN NOMINAL Y OPERACIONAL DE VARIABLES.

	<b>Variables Independientes</b>	<b>Definición nominal</b>	<b>Definición operacional</b>
<b>1</b>	<b>Sexo</b>	Condición orgánica, masculina o femenina	Femenino Masculino.
<b>2</b>	<b>Edad</b>	Tiempo que ha vivido una persona	20 a 30 años 31 a 41 años 42 y más años.
<b>3</b>	<b>Escolaridad</b>	Conjunto de cursos que un estudiante cursa en un establecimiento docente.	Básica completa, Básica incompleta Media completa, Media incompleta Técnica completa, Técnica incompleta Universitaria completa, Universitaria incompleta.
<b>4</b>	<b>Tiempo de trabajo</b>	Tiempo durante el cual se ha desempeñado en la empresa.	Entre 7 y 12 meses Entre 13 y 36 meses 37 y más meses.
<b>5</b>	<b>Presencia de hijos</b>	Persona respecto a su madre o a su padre. Biológico o Adoptivo	Sin hijos 1 o 2 hijos 3 hijos o más.
<b>6</b>	<b>Edad de los hijos</b>	Tiempo que han vivido los hijos desde el nacimiento	R.N Lactante < Lactante > Pre-Escolar Escolar Adolescente Adulto.

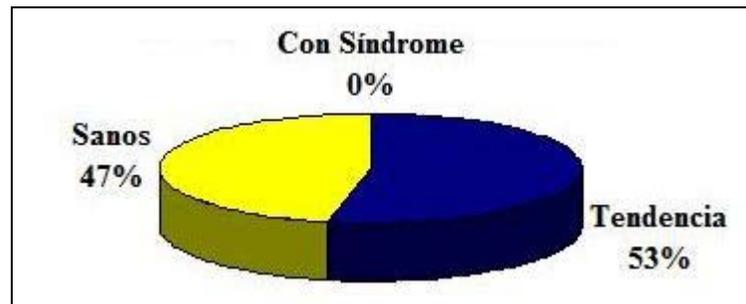
<b>7</b>	<b>Contrato de trabajo</b>	Convención por la cual el empleador y el trabajador se obligan recíprocamente, éste a prestar servicios personales bajo dependencia y subordinación del primero, y aquel a pagar los servicios una remuneración determinada	A plazo fijo Indefinido
<b>8</b>	<b>Estado civil</b>	Condición de estado civil del individuo.	Soltero(a) Casado(a) Separado(a) Viudo(a) Conviviente.
<b>9</b>	<b>Cargo o labor que desempeña</b>	Obligación de hacer o cumplir algo. Acción y efecto de trabajar.	Administrador(a), Sub administrador(a), Maestro (a) de cocina, Ayudante de cocina, Cajero (a), Vendedor(a)
<b>10</b>	<b>Licencias médicas en el último año</b>	Permiso autorizado por un médico, para ausentarse a labores por un periodo de tiempo, debido a motivos de salud.	Si No.
<b>11</b>	<b>Percepción del ambiente laboral</b>	Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o	Malo Regular Más que regular Bueno Excelente

		experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.	
<b>12</b>	<b>Ventilación</b>	Percepción de influencia negativa en el desarrollo de la labor diaria, de una corriente de aire que se establece como parte de un proceso de limpieza u otro propósito, de un espacio cerrado.	Mala Regular Más que regular Buena Excelente
<b>13</b>	<b>Luz ambiental</b>	Percepción de influencia negativa en el desarrollo de la labor diaria, relacionada con luz artificial o natural, ya sea exceso o falta de esta.	Mala Regular Más que regular Buena Excelente
<b>14</b>	<b>Relaciones interpersonales</b>	Conjunto de contactos que tenemos los seres humanos como seres sociables con el resto de las personas, sean estas últimas superiores o pares.	Mala Regular Más que regular Buena Excelente

## 6. RESULTADOS.

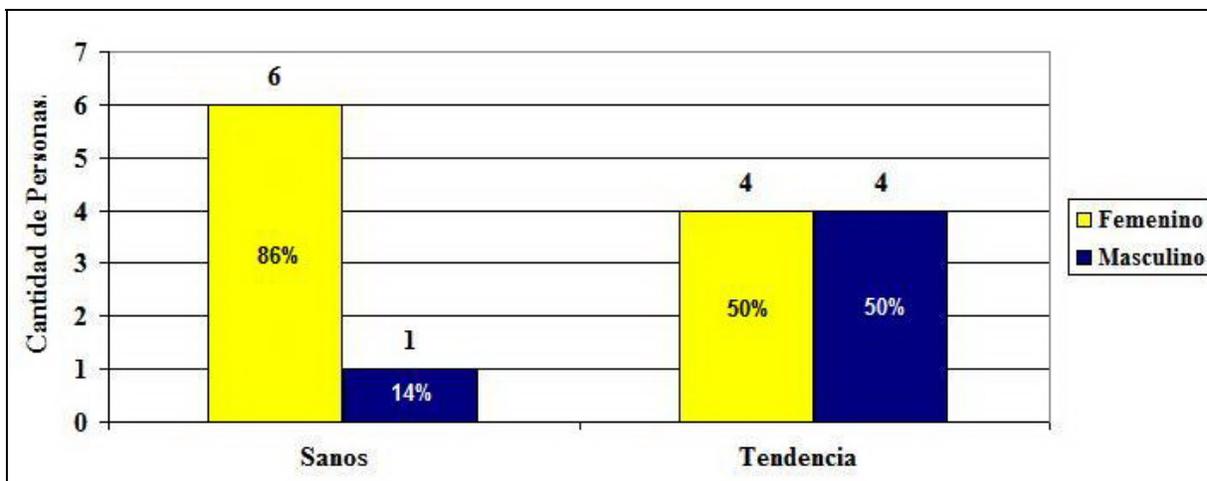
A continuación se presentan los resultados de la investigación realizada con trabajadores del restaurante de comida rápida Platón de la ciudad de Temuco, con el fin de identificar la prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout. Esto se obtuvo a través de la información recopilada tras la aplicación del cuestionario de Maslach y del instrumento recolector de datos.

**Gráfico 1.** Distribución numérica y porcentual de la población según la prevalencia de Síndrome de Burnout.



De un total de 15 entrevistados, 8 de éstos presentaron un puntaje que indica “tendencia” al Síndrome de Burnout, según el Test de Maslach aplicado, lo que corresponde a un 53% de la población total.

**Gráfico 2.** Distribución numérica y porcentual de la población según sexo y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.



Del total de la población diez personas son de sexo femenino, correspondiendo al 67%. A su vez las cinco personas restantes son de sexo masculino, y representan el 33%.

Del 53% de la población en estudio que presenta tendencia al Síndrome de Burnout, el porcentaje se encuentra distribuido equitativamente en cuatro mujeres y cuatro hombres.

De las 7 personas que presenta la condición de estar “sano” de acuerdo al mismo instrumento aplicado, 6 corresponden al sexo femenino y sólo uno es varón.

El 80% de la población masculina arrojó “tendencia” al Burnout, mientras que el 40% de la población femenina obtuvo el mismo resultado.

**Tabla 1.** Distribución numérica y porcentual de la población según edad y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.

		<b>Sanos</b>		<b>Tendencia</b>		<b>Total</b>	
Edad (años)	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	
20 a 30	5	71%	6	75%	11	73%	
31 a 41	2	29%	2	25%	4	27%	
Total	7	100%	8	100%	15	100%	

Del total de la población investigada, el 73% tiene entre 20 y 30 años.

De las personas que arrojaron como resultado “tendencia” al Burnout, un 75% tienen entre 20 y 30 años de edad.

De los trabajadores que resultaron con condición de “sano”, el 71% se encuentra dentro del mismo rango de edad.

Cabe considerar que ninguna persona sobrepasa los 42 años de edad.

**Tabla 2.** Distribución numérica y porcentual de la población según estado civil y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.

		<b>Sanos</b>		<b>Tendencia</b>		<b>Total</b>	
Estado Civil	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	
Soltero	3	43%	4	50%	7	47%	
Casado	4	57%	2	25%	6	40%	
Separado	0	0%	2	25%	2	13%	
Conviviente	0	0%	0	0%	0	0%	
Total	7	100%	8	100%	15	100%	

Un 47% de la población total es soltera (o). De éstas, el 57% arrojó “tendencia” al síndrome de Burnout.

Las únicas dos personas separadas arrojaron “tendencia” al síndrome.

De las 6 personas con estado civil casado, 4 presentan condición de “sanos”.

**Tabla 3.** Distribución numérica y porcentual de la población según escolaridad y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.

	<b>Sanos</b>		<b>Tendencia</b>		<b>Total</b>	
Escolaridad	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje
Básica incompleta	1	14%	0	0%	1	7%
Básica completa	0	0%	0	0%	0	0%
Media incompleta	0	0%	1	12%	1	7%
Media completa	5	72%	5	64%	10	66%
Técnica incompleta	0	0%	1	12%	1	7%
Técnica completa	1	14%	1	12%	2	13%
Universitaria incompleta	0	0%	0	0%	0	0%
Universitaria completa	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Los datos contenidos en esta tabla demuestran que el 66% del total de los entrevistados pertenece al segmento que tiene escolaridad media completa. De éstos, el 50% presenta “tendencia” y el otro 50% se encuentra “sano”.

La única persona que posee enseñanza media incompleta, presenta “tendencia” al Burnout.

**Tabla 4.** Distribución numérica y porcentual de la población según cantidad de hijos y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.

	<b>Sanos</b>		<b>Tendencia</b>		<b>Total</b>	
Cantidad de hijos	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje
Sin hijos	2	29%	2	25%	4	27%
1 ó 2	5	71%	5	63%	10	66%
3 ó más	0	0%	1	12%	1	7%
Total	7	100%	8	100%	15	100%

No se observan grandes diferencias en relación a la cantidad de hijos, entre los grupos de personas comparados.

Entre las personas que arrojaron como resultado “tendencia” al Burnout un 63% tienen entre uno y dos hijos.

Los entrevistados que no poseen hijos, se dividen en un 50% que se consideró “sanos” y otro 50% con “tendencia” al Burnout, al igual que los participantes que tienen 1 ó 2 hijos.

El único entrevistado que posee tres o más hijos, se encuentra dentro del grupo con “tendencia” al síndrome.

**Tabla 5.** Distribución de la población según edad de los hijos y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.

Trabajador	Edad de los hijos								Condición		
	Número	RN	Lact. Menor	Lact. Mayor	Pre-escolar	Escolar	Adolesc.	Adulto	Sin hijos	Sano	Tendencia
1					X					X	
2			X							X	
3									X	X	
4			X							X	
5						X				X	
6									X	X	
7						X				X	
8			X								X
9						X		X X			X
10						X					X
11									X		X
12				X		X					X
13					X						X
14						X					X
15									X		X

El mayor número de la población tiene hijos en edad escolar, seguido por los que poseen hijos lactantes menores.

Existen dos personas sin hijos en cada uno de los grupos comparados.

Dentro del personal con “tendencia”, la mitad de ellos poseen hijos escolares.

La única persona con hijos en edad adulta, arrojó “tendencia” al Síndrome de Burnout.

Los participantes del estudio se dividen mayoritariamente entre aquellos que poseen hijos lactantes menores y escolares.

**Tabla 6.** Distribución numérica y porcentual de la población según tiempo en la empresa y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.

	<b>Sanos</b>		<b>Tendencia</b>		<b>Total</b>	
Tiempo en la empresa	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje
6 a 18 meses	5	72%	5	63%	10	67%
19 a 31 meses	1	14%	3	37%	4	26%
32 a 44 meses	0	0%	0	0%	0	0%
45 y más meses	1	14%	0	0%	1	7%
Total	7	100%	8	100%	15	100%

El 67% de la población total tiene entre 6 y 18 meses de permanencia en el restaurante.

Dentro de la población que lleva entre 6 y 18 meses trabajando en la empresa, el 50% se encuentra “sano” y el otro 50% con “tendencia” al síndrome en estudio.

De la población que tiene entre 19 y 31 meses de contrato, 3 de 4 personas arrojaron “tendencia” al Burnout, que corresponden al 75%.

La única persona que tiene 45 meses y más de trabajo, se encuentra “sana”.

**Tabla 7.** Distribución numérica y porcentual de la población según cargo y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.

	<b>Sanos</b>		<b>Tendencia</b>		<b>Total</b>	
<b>Cargo</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
Vendedor (a)	3	44%	0	0%	3	20%
Cajero (a)	1	14%	1	12%	2	13%
Maestro (a) de cocina	1	14%	2	25%	3	20%
Ayudante de cocina	1	14%	4	50%	5	33%
Administrador (a)	1	14%	0	0%	1	7%
Sub Administrador (a)	0	0%	1	12%	1	7%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Del total de la población entrevistada un 53% realiza labores en la cocina del restaurante.

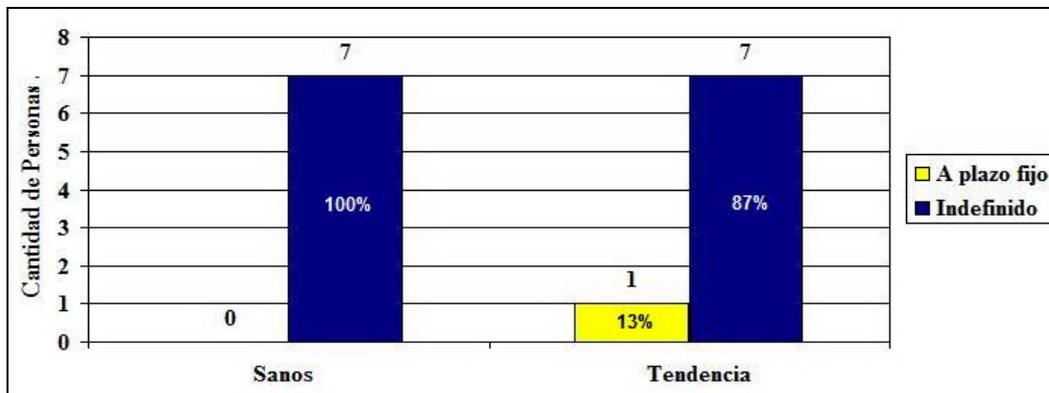
De los 8 trabajadores con “tendencia”, 6 de ellos correspondiente al 75% del grupo en cuestión, se desempeñan en la cocina del restaurante.

De los 5 ayudantes de cocina, 4 de ellos, que corresponden al 80% poseen “tendencia” al Síndrome de Burnout.

De los 3 maestros (as) de cocina, 2 de ellos, correspondientes al 67%, arrojaron “tendencia”.

De los 7 individuos “sanos”, 3 de ellos, correspondientes al 43% se desempeñan como vendedor (a).

**Gráfico 3.** Distribución numérica y porcentual de la población según tipo de contrato y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.



El 93% del total de trabajadores tiene contrato indefinido.

El único trabajador que tiene contrato a plazo fijo, presenta “tendencia” al Burnout.

**Tabla 8.** Distribución numérica y porcentual de la población según tiempo de traslado al trabajo (ida y vuelta) y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.

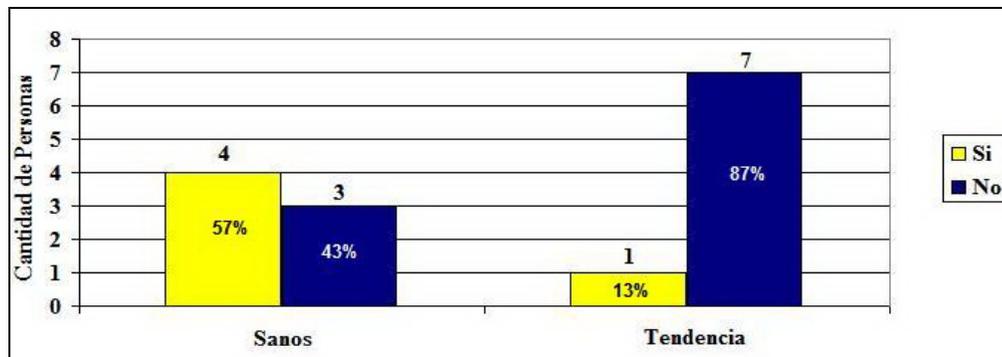
	<b>Sanos</b>		<b>Tendencia</b>		<b>Total</b>	
Tiempo de traslado al trabajo (ida y vuelta)	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje
0 a 15 minutos	1	14%	0	0%	1	7%
16 a 30 minutos	0	0%	4	50%	4	27%
31 a 45 minutos	2	29%	0	0%	2	13%
46 a 60 minutos	4	57%	4	50%	8	53%
Total	7	100%	8	100%	15	100%

Más de la mitad de la población en estudio demora entre 46 y 60 minutos en trasladarse desde su hogar al lugar de trabajo y viceversa.

De los trabajadores que arrojaron “tendencia” al Burnout, un 50% demora entre 16 y 30 minutos, mientras que los participantes restantes se ubicaron dentro del grupo que demora entre 46 y 60 minutos.

El 57% de los individuos considerados como “sanos” demoran entre 46 y 60 minutos en trasladarse al trabajo.

**Gráfico 4.** Distribución numérica y porcentual de la población según presencia de licencia médica en el último año y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.



El 67% del total de trabajadores no ha presentado licencia médica en el último año.

De los 7 individuos considerados “sanos”, 4 de ellos han presentado licencia médica en el último año.

De los 8 trabajadores con “tendencia”, sólo 1 presentó licencia médica en el último año.

De los 10 trabajadores que no han presentado licencia médica, 7 de éstos arrojaron “tendencia” al síndrome.

**Tabla 9.** Distribución numérica y porcentual de la población según percepción del ambiente laboral y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.

		<b>Sanos</b>		<b>Tendencia</b>		<b>Total</b>	
Percepción ambiente laboral	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	
Regular	0	0%	2	25%	2	13%	
Más que regular	2	29%	0	0%	2	13%	
Bueno	5	71%	5	63%	10	67%	
Excelente	0	0%	1	12%	1	7%	
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	

Las 2 personas que consideraron el ambiente laboral como “regular”, presentan “tendencia” al Burnout. El resto de entrevistados percibe el ambiente laboral de “más que regular” a “excelente”.

**Tabla 10.** Distribución numérica y porcentual de la población según percepción de condiciones óptimas de trabajo y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.

	<b>Sanos</b>		<b>Tendencia</b>		<b>Total</b>	
Percepción de comodidades	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje
Malo	0	0%	1	12%	1	7%
Regular	2	29%	6	76%	8	53%
Más que regular	0	0%	0	0%	0	0%
Bueno	5	71%	1	12%	6	40%
Excelente	0	0%	0	0%	0	0%
Total	7	100%	8	100%	15	100%

De las 15 personas participantes del estudio, 9 de ellas perciben de “regular” a “malo” las condiciones óptimas de trabajo, entregadas por el restaurante para el desarrollo diario de sus labores. De éstos, 7 trabajadores presentan “tendencia” al síndrome de Burnout, que corresponden al 78%.

**Tabla 11.** Distribución numérica y porcentual de la población según percepción de seguridad laboral y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.

		<b>Sanos</b>		<b>Tendencia</b>		<b>Total</b>	
Percepción seguridad laboral	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	
Mala	0	0%	5	63%	5	33%	
Regular	4	57%	3	37%	7	47%	
Más que regular	1	14%	0	0%	1	7%	
Buena	2	29%	0	0%	2	13%	
Excelente	0	0%	0	0%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	

De las 15 personas estudiadas, 12 participantes perciben la seguridad laboral de “regular” a “mala”. De ellos, 8 trabajadores presentan “tendencia” al síndrome de Burnout, correspondiente al 67%.

Las 8 personas que arrojaron “tendencia”, consideran la seguridad laboral como “mala” y “regular”.

Los participantes que consideraron esta variable como “más que regular” y “buena”, están “sanos”.

**Tabla 12.** Distribución numérica y porcentual de la población según percepción de relaciones interpersonales con superiores y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.

	<b>Sanos</b>		<b>Tendencia</b>		<b>Total</b>	
Percepción R.I con superiores	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje
Mala	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	0	0%	0	0%	0	0%
Más que regular	1	14%	0	0%	1	7%
Buena	5	72%	7	88%	12	80%
Excelente	1	14%	1	12%	2	13%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

La población en estudio percibe desde “mas que regular” a “excelente” las relaciones interpersonales con sus superiores.

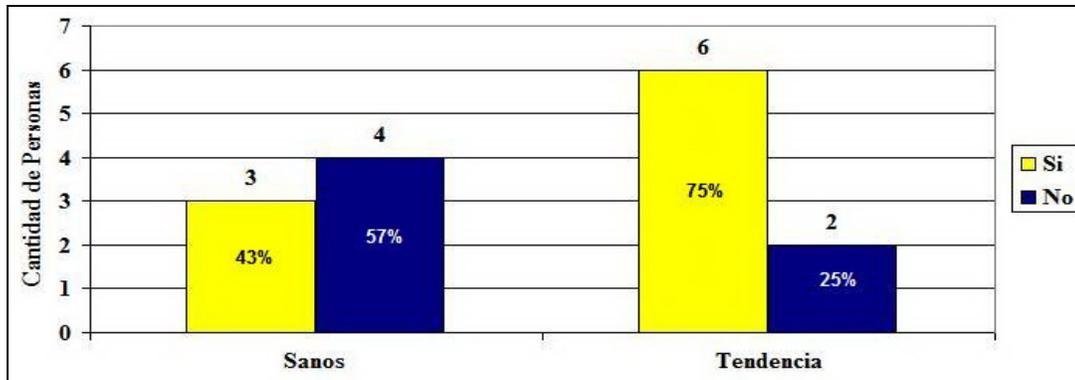
**Tabla 13.** Distribución numérica y porcentual de la población según percepción de relaciones interpersonales con pares y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.

	<b>Sanos</b>		<b>Tendencia</b>		<b>Total</b>	
Percepción R.I con pares	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje
Mala	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	0	0%	1	12%	1	7%
Más que regular	0	0%	0	0%	0	0%
Buena	6	86%	6	76%	12	80%
Excelente	1	14%	1	12%	2	13%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

De los 15 trabajadores, 14 de ellos perciben como “buena” y “excelente” las relaciones interpersonales con sus pares.

Sólo una persona percibe las relaciones interpersonales con sus pares como “regular” y se encuentra dentro del grupo con “tendencia” al Burnout.

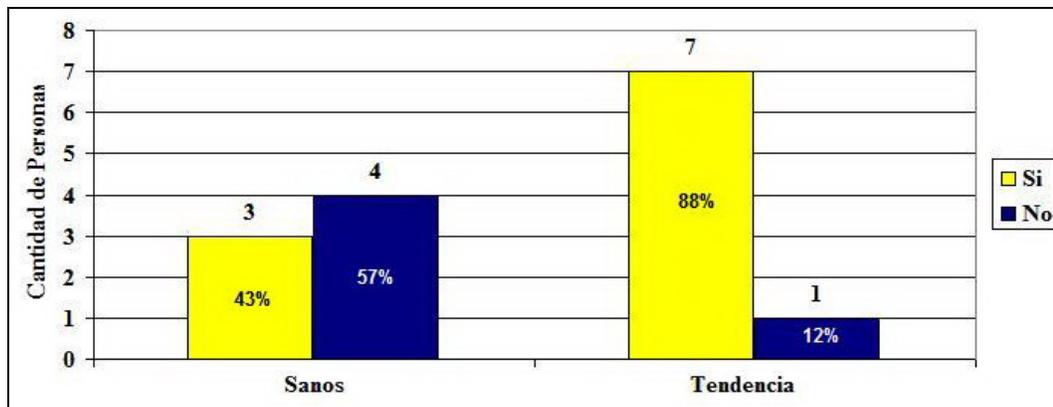
**Gráfico 5.** Distribución numérica y porcentual de la población según percepción de influencia negativa de la temperatura y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.



De la población total, 9 individuos consideran que la temperatura influye negativamente en el desarrollo de sus labores.

De las 8 personas que arrojaron “tendencia” al síndrome, 6 de ellos consideran que la temperatura influye negativamente en su trabajo.

**Gráfico 6.** Distribución numérica y porcentual de la población según percepción de influencia negativa de ventilación y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.



De la población total, 10 trabajadores consideran como negativa la influencia de la ventilación (poca, mucha o nula).

De las 8 personas con “tendencia” al Síndrome de Burnout, 7 consideran como negativa la influencia de la ventilación (poca o mucha).

**Tabla 14.** Distribución numérica y porcentual de la población según influencia negativa de la luz ambiental y clasificación del Síndrome de Burnout obtenido.

	<b>Sanos</b>		<b>Tendencia</b>		<b>Total</b>	
<b>Influencia negativa de la luz ambiental</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	0	0%	0	0%	0	0%
No	7	100%	8	100%	15	100%
Total	7	100%	8	100%	15	100%

El 100% de la población entrevistada, no percibe la luz como un factor problema en su desarrollo diario.

## 7. DISCUSIÓN.

En la población estudiada, de acuerdo a la aplicación del Test de Maslach, no existen casos de personas con Síndrome de Burnout, aunque el 53% de los individuos presenta “tendencia” a éste. Esto indicaría que una buena parte de los trabajadores se sienten agotados física y /o emocionalmente, lo que podría ser aún más grave, pudiendo aumentar la proporción entre sanos y con tendencia de no tomarse medidas adecuadas, tendientes a proporcionar apoyo en las necesidades e inquietudes de este grupo especial de trabajadores.

Debido a la inexistencia de estudios que investiguen la prevalencia del Síndrome de Burnout en personas que trabajan en restaurantes de comida rápida, se hace imposible establecer una comparación con datos encontrados. Si bien existen otros estudios sobre este tema, las poblaciones entrevistadas tienen grandes diferencias en relación a condiciones laborales y horarios, entre otros, por ser éstos estudios dirigidos al personal sanitario (médicos y enfermeras (os) principalmente) y otro tanto tendiente a investigar al profesorado e industrias.

Para comenzar debo mencionar que sólo una persona del total de la población tiene contrato a plazo fijo y que ésta misma se encuentra en el grupo considerado con tendencia al Burnout. Por cual esta variable podría influir en la condición mencionada anteriormente, agregando a los trabajadores preocupación e inseguridad por su permanencia en la empresa, sin embargo debido a lo pequeña de la muestra esto no se puede afirmar.

En relación al género de las personas entrevistadas, si bien la gran mayoría de ellos es de sexo femenino, cabe destacar que, dentro del grupo que arrojo tendencia al Síndrome de Burnout, estos fueron mayoritariamente hombres. Este resultado podría explicarse debido al supuesto que son ellos los que a menudo deben contribuir con los ingresos al hogar, sumando además la presión de dar el sustento familiar.

En otro orden de cosas, la edad de los trabajadores con tendencia y en la población general se concentró en el primer rango de estudio, esto quiere decir que gran parte de los individuos que participaron en esta investigación son jóvenes. Estos datos serían coincidentes a los entregados por Friedman y Rosenman (citado por González y De la Gándara, 2004), quién asegura que serían los profesionales y trabajadores jóvenes, debido a la entrega y compromiso que manifiestan en los primeros años de trabajo, hace que se desanimen más rápido al no poder cumplir con todas sus expectativas, ya sean éstas de tipo personal o del desarrollo profesional. O bien podría estar influyendo en ellos aspectos familiares, relacionados con la formación de lazos emocionales, o encontrarse en búsqueda de algún tipo

de trabajo que sea más acorde a sus expectativas personales o simplemente falta de experiencia en la resolución de problemas que a diario ocurren, los llevarían a experimentar sentimientos de mayor cansancio.

Apiquian (2007) se refiere al ámbito empresarial, en el cual los ejecutivos con mayor posibilidad de desarrollar el síndrome de Burnout, serían los individuos que llevan 2 o menos años de actividad profesional, y aquellos que han trabajado por más de diez años.

Resulta necesario destacar también, que de la población total entrevistada, ninguna persona sobrepasa los 42 años.

En lo referente al estado civil, dentro de la población que fue considerada con tendencia, la mayoría de estos resultaron ser solteros, esto debido quizás, a las edades entre las que fluctúan (menores de 30 años), por encontrarse en una etapa de ajustes personales, en búsqueda de la realización personal y estabilidad laboral, siendo estos ámbitos más importante que la formación de una familia, y la adquisición de mayores compromisos.

En cuanto a la escolaridad de los trabajadores con tendencia al Burnout, la mayor frecuencia de respuestas fue educación media completa, además de casos aislados con estudios técnicos y un individuo con enseñanza básica incompleta, lo que indica que la mayor parte de los entrevistados no posee estudios relacionados con las labores que desempeñan, si no que han aprendido su quehacer, con la práctica. Esto podría ser de mayor importancia en el caso del personal de cocina, quienes destacan con el mayor porcentaje de tendencia al síndrome, ya que podrían verse enfrentados a distintos tipos de problemas o inquietudes que tengan que ver con la manipulación correcta de alimentos u otros aspectos importantes al momento de preparar los productos, aumentando así su ansiedad, preocupación o bien temor en la realización diaria de sus tareas.

Por otra parte, en lo relacionado con la cantidad de hijos, más de la mitad de los trabajadores que arrojaron tendencia tienen 1 ó 2 hijos, repitiendo estos indicadores en la población sana y la población general. Es importante destacar en esta variable, que la única persona que tiene 3 ó más hijos está dentro del grupo con tendencia al Burnout, por lo que no es concluyente que esta variable influye en la aparición del síndrome, por ser sólo una persona.

A su vez, gran parte de los trabajadores poseen hijos en edad escolar, lo que tomando en cuenta los datos obtenidos en la tabla N° 5 que considera edad de los hijos, se observa que la mayoría de los individuos con “tendencia” tienen hijos en edad escolar, y debido a esto pudieran ser mayores las preocupaciones por parte de los padres hacia ellos, en relación al

rendimiento escolar, formación de hábitos, etc... Estos aspectos podrían influir negativamente en los individuos investigados, a raíz de problemáticas personales, los que además podrían sumarse el cansancio laboral, perjudicando finalmente el buen desempeño laboral.

Entre las causas identificadas como factores de riesgo de adquirir estrés laboral y Burnout, los autores Leka, Griffiths y Cox (2004) mencionan las siguientes: Las derivadas de las características del trabajo, tales como: características del puesto, volumen y ritmo de trabajo, que incluye horarios estrictos e inflexibles, jornadas de trabajo largas y fuera del horario normal, horarios de trabajo imprevisibles. Además influiría la falta de participación y control en las decisiones de la empresa, que involucren sus propios intereses. A las que se podrían agregar perspectivas profesionales, el status y sueldo, que irían de la mano con sentimientos de inseguridad laboral, visión de actividad poco valorada por la sociedad, bajas remuneraciones, entre muchas otras.

Luego, según los cargos que desempeñan los participantes de este estudio, del total de personas que arrojaron tendencia al Burnout, un 75% de dicho grupo resultó trabajar en cocina, ya sea como maestro de cocina o bien como ayudante de éste. Este resultado sería importante, dado las condiciones en las que efectúan su labor, cambios bruscos de temperatura, espacios pequeños, alta exigencia en cumplimiento de estándares de calidad exigidos por la empresa en la preparación de los alimentos, entre otras.

Además, luego del análisis de igual variable se puede afirmar que la gran mayoría de los vendedores (as) no presentan tendencia al Burnout.

El resultado entregado por el desarrollo de ésta investigación, se apoyaría en los estudios realizados por Maslach et al (2001), quienes afirman que éste síndrome no se asocia exclusivamente al grupo de individuos que tiene contacto directo con personas,(que particularmente serían los vendedores (as) ), sino que también podría darse en individuos cuyos trabajos no necesariamente tengan un contacto directo con la gente, que sería el caso de los maestros y ayudantes de cocina.

En referencia también a los factores causantes de estrés laboral y el posterior desarrollo del Síndrome de Burnout, Cordes y Dougherty (1993), mencionan la importancia que tendría las características del cargo y rol a desempeñar, que debería presentar un equilibrio entre las expectativas de trabajador y del empleador. Asimismo el cargo a desempeñar tendría importancia en los eventuales casos de agotamiento, antecedente de importancia para ratificar los resultados obtenidos en este estudio.

Ahora bien, tomando en cuenta las condiciones laborales, las personas que consideraron que la temperatura, sea esta presencia de frío, calor o ambas, estaría influyendo negativamente en el buen desempeño laboral, presentaron “tendencia” al Burnout. Al relacionarlo con los resultados anteriores, esto coincidiría con que el personal de cocina sea el más afectado, o sea, el que tienen mayor tendencia a adquirir el síndrome, dadas las condiciones ambientales que enfrentan diariamente.

Guic, Bilbao y Bertin (2002), se refieren a que los factores ambientales tales como, la mala iluminación, los ruidos molestos, olores desagradables, falta de comodidades y espacio físico, serían importantes en los sentimientos de bienestar y autoestima de las personas, por lo tanto estos factores influirían directamente en la adquisición del síndrome en cuestión.

Para seguir en la búsqueda de las causas de este agotamiento laboral, se investigó sobre la influencia negativa de la ventilación. La población con tendencia percibe la ventilación como un factor de influencia negativa, lo que sería coincidente nuevamente con las características a que se enfrenta el personal de cocina, debido a que son ellos los que experimentan mayormente la falta o exceso de ventilación, lo que ellos relacionaron con cambios bruscos de temperatura o corrientes de aire frío.

A su vez, la mayor parte de los trabajadores que consideran la seguridad laboral como “mala” y “regular”, presentó “tendencia” al síndrome, por lo que esta variable podría influir en la tendencia a padecer el síndrome, esto por los peligros que acarrea un mal manejo de la seguridad, en especial en el área de cocina. Un área con múltiples factores de riesgo, como fuego, utensilios, instrumentos corto punzantes u otros instrumentos peligrosos.

Sin duda, la constante preocupación principalmente por parte de los trabajadores de cocina, por no lesionarse, es un factor de estrés, que podría ocasionar cansancio debido a la inseguridad en la que deben desarrollarse diariamente.

Es en este aspecto que la O.I.T (2000) mencionó que las condiciones de seguridad en el lugar de trabajo en conjunto con las condiciones del medio ambiente físico (temperatura, humedad, ruido, ventilación), serían factores de riesgo que ocasionarían disminución del nivel de salud del trabajador, haciéndolo más vulnerable a enfrentar de mala forma las exigencias propias de su cargo.

En relación a la influencia negativa de la luz, la totalidad de los entrevistados no consideró este factor como importante.

Sin duda, para que los trabajadores logren sentirse a gusto en una organización, de cualquier tipo, es necesario que estas entreguen algunas condiciones óptimas de trabajo, como por ejemplo, casilleros cómodos, lugares de descanso etc.

En relación a esta variable los trabajadores que perciben las condiciones de trabajo como “regular” o “malo”, arrojaron en su mayoría “tendencia” al Burnout, diferencia notoria con las respuestas de quienes las consideraron como “buenas”, de los cuales, la gran parte resultó estar “sano”.

Si consideramos las respuestas de las personas con tendencia, en la variable anteriormente analizada, y lo relacionamos con que es el personal de cocina el más afectado, éstas tendrían gran relación, dado que ellos son los que deben estar haciendo mayores esfuerzos físicos y estar de pie por largas horas, necesitando lugares y tiempo de descanso, hasta hoy inexistentes en el local donde trabajan.

Dentro de las variables investigadas, se consultó sobre el tiempo que los trabajadores invierten diariamente en traslados desde el hogar al trabajo y viceversa. Lo que demostró que más de la mitad de la población total demora entre 46 y 60 minutos en desplazamientos. Sin embargo esta población se divide entre sanos y con tendencia, con un 50% cada uno. Es necesario destacar que los 4 individuos que demoran entre 16 y 30 minutos presentan tendencia, esta variable podría no ser influyente, al momento de investigar la prevalencia del síndrome dado el análisis anterior, sin embargo no es menor considerar que gran parte de éstos individuos invierten una cantidad de tiempo importante, que podría considerarse como libre, en movilización. Además, si se suman a esto las incomodidades que pueden sufrir en los distintos medios de transporte que utilizan, este factor haría a los entrevistados sentirse más agotados física y/o emocionalmente.

En este estudio fue importante conocer la cantidad de meses trabajados en la empresa, y en relación a esto se puede destacar que la mitad de las personas que han permanecido entre 6 y 18 meses en la empresa presentan “tendencia”, siendo este rango de tiempo el que concentra la mayor cantidad de población.

A su vez, resulta interesante destacar que del total de personas que llevan entre 19 y 31 meses, un 75% de estos presentó tendencia. Lo que indicaría que los individuos con 31 meses o menos de trabajo en el restaurante, serían los más afectados.

En una investigación realizada por Sandoval, González, Sanhueza, Borjas y Odgers (2003), “Síndrome de Burnout en el personal profesional del hospital de Yumbel”, dentro de

los profesionales con tendencia al síndrome, estos tenían menos de 10 años de ejercicio profesional, considerando que existía personal con más de 20 años de servicio.

Para tener una visión global, no solamente de características físicas del ambiente de trabajo o personal, fue necesario investigar acerca de la percepción del ambiente laboral y también sobre las relaciones interpersonales entre los pares y superiores, de lo cual se obtuvo la siguiente información

En lo relacionado con la percepción del ambiente laboral, gran parte de la población total y con tendencia, consideró éste como bueno. Además de un porcentaje mucho menor que lo consideró como regular y solo una persona se refirió a éste como excelente.

Debo mencionar que esta misma tendencia se repite en la población sana y el grupo en general. Por lo tanto este ítem no estaría influyendo en la tendencia o no al Síndrome de Burnout, debido a que la mayor parte de los participantes de esta investigación se sienten cómodos con el ambiente generado dentro del local.

En cuanto a la percepción de las relaciones interpersonales con los pares y con los superiores, en ambas variables los trabajadores con tendencia y también la población general consideraron estas relaciones como buenas, por lo tanto esta variable tampoco sería influyente en la tendencia al síndrome. Por lo demás, se podrían considerar, en conjunto con la percepción del ambiente laboral, como factores protectores o positivos, que ayudarían a los trabajadores sentirse cómodos y a disminuir su cansancio emocional o psicológico, al menos dentro del lugar de trabajo. Lo que finalmente estaría ayudando a que éstos, no presenten casos de agotamiento laboral.

Con respecto a la presencia de licencia médica en el último año, de los 8 individuos que arrojaron como resultado tendencia, sólo un integrante de este grupo la presentó. En el grupo de los individuos sanos, el número de casos se muestran divididos en 4 respuestas afirmativas y 3 negativas.

Así, se puede afirmar que la presencia de licencias médicas en el último año, en este grupo de trabajadores, no ha sido un aspecto significativo en cuanto a ausencias laborales producidas por consecuencia y/o síntomas propios del Burnout.

La mayoría de las personas tienden a atribuir la aparición del Síndrome de Burnout más bien a características personales, como problemas de relaciones interfamiliares, problemas económicos, etc. Sin percatarse de que muchas veces es su propio trabajo el que

está ocasionando el problema. (Cordes et al, 1993). Esto sería justamente lo que está sucediendo con parte de la población participante del estudio, que presenta “tendencia” al Burnout.

## 8. CONCLUSIONES.

- De las 15 personas que conforman la población total entrevistada, un 53% presentó “tendencia” al Síndrome de Burnout y un 47% de los mismos, resultó estar “sano”. No existen trabajadores con el síndrome propiamente tal.
- Según la distribución de la población total por sexo, un 67% son de sexo femenino y el 33% de sexo masculino.
- Según la distribución de la población total por edad, el 73% tiene entre 20 y 30 años y un 27% tiene entre 31 y 41 años.
- La distribución de la población total según estado civil, el 47% es soltero, un 40% resultó ser casado y otro 13% es separado.
- En relación a la distribución de la población total según escolaridad, el 66% de ellos posee enseñanza media completa y otro 13% tiene estudios técnicos completos. Dentro de los trabajadores que poseen enseñanza básica incompleta, enseñanza media incompleta y técnica incompleta, la población se distribuye en un 6,6% en cada uno de éstos últimos, respectivamente.
- De la población total participante del estudio, el 66% tiene entre 1 ó 2 hijos, un 27% no tiene hijos y sólo una persona tiene 3 ó más hijos.
- Además, el 40% de los trabajadores poseen hijos en edad escolar.
- Del total de entrevistados, el 67% ha trabajado en la empresa entre 6 a 18 meses, un 26% lo ha hecho entre 19 y 31 meses y sólo una persona tiene entre 45 y más meses de trabajo.
- En lo relacionado con los cargos que ejercen éstos trabajadores dentro de la empresa, el 33% es ayudante de cocina, el 20% tiene funciones de maestro(a) de cocina, otro 20% lo hace como vendedor (a), un 13% como cajero (a) y por último, los

administradores y sub administradores representan un 7% por cargo, en la población total.

- El 93% posee contrato indefinido y sólo una persona lo tiene a plazo fijo.
- El tiempo que invierten en traslado éstas personas, desde el hogar hasta el lugar de trabajo y viceversa, se distribuye de la siguiente forma: el 53% demora entre 46 y 60 minutos, seguido del 27% que demora entre 16 y 30 minutos, otro 13% lo hace entre 31 y 45 minutos y el 7% demora menos de 15 minutos en los desplazamientos diarios.
- La presencia de licencia médica en el último año ha sido baja, el 67% de la población no ha presentado, y del 33% que si lo ha hecho, 4 personas se consideran “sanas” y sólo una persona arrojó “tendencia”.
- Según la distribución de la población total, en relación a la percepción del ambiente laboral, los resultados son los siguientes: el 67% considera esta variable como “bueno”, la percepción “regular” y “más que regular” tiene como frecuencia un 13% cada una y un trabajador lo considera “excelente”.
- Al preguntar por la percepción de condiciones óptimas de trabajo que son entregadas por la empresa, para el desarrollo diario de las diferentes labores que se realizan, el 53% las considera como “regulares”, el 40% como “buenas” y un individuo las considera “malas”.
- La percepción de la seguridad laboral, dentro de la población total, arrojó los siguientes resultados: el 47% son quienes consideran este aspecto como “regular”, 33% como “mala”, o sea, un 80% no está conforme con este aspecto. También un 13% lo considera como “buena” y un 7% creen que ésta es “más que regular”.
- Las relaciones interpersonales son un aspecto importante en cualquier organización, en este sentido, el 80% de los trabajadores perciben la relación con sus superiores como “buena”, el 13% como “excelente” y una persona las percibe como “más que regular”.
- Luego, en la percepción de las relaciones interpersonales de estos individuos, con sus pares, estos fueron los resultados: 80% del total de la población cree que es “buena”, el 13% cree que es “excelente” y un solo un entrevistado las considera como “regular”.

- Dentro de los factores ambientales como por ejemplo: influencia negativa de la temperatura ambiental a la que se encuentran expuestos día tras día, el 60% del total de la población consideró que este aspecto influye negativamente en sus labores y el otro 40% no lo cree importante.
- Otro factor ambiental que se investigó fue la ventilación, se preguntó por la influencia negativa de ésta, arrojando éstos resultados: 67% son quienes creen que influye negativamente y el 33% quienes no lo creen así.
- Dentro de estos mismos factores, el 100% de los entrevistados, no percibe la luz ambiental como un aspecto problemático.
- Ahora bien, en relación a las personas que resultaron con “tendencia” al Síndrome de Burnout, según la distribución de la prevalencia por sexo, el grupo se dividió en: 50% de sexo femenino y el otro 50% de sexo masculino.
- El 80% de la población masculina presenta “tendencia”.
- El 75% del grupo con “tendencia” tiene entre 20 y 30 años de edad.
- El 50% del mismo grupo en cuestión son solteros, el sobrante 50% se divide entre casados y separados, con un 25% respectivamente.
- La escolaridad del 64% es educación media completa, en personas con “tendencia” al síndrome.
- La distribución de la prevalencia del Burnout según cantidad de hijos, arrojó que un 63% de los entrevistados con “tendencia” poseen entre 1 y 2 hijos.
- El 50% de los hijos de éstos trabajadores, se encuentran en etapa escolar.
- De los individuos con “tendencia”, el 63% han trabajado entre 6 y 18 meses, que corresponde al primer rango de clasificación de esta variable. Lo que indica que la

tendencia al síndrome sería inversamente proporcional al tiempo que ha permanecido contratado un trabajador en la empresa.

- El 50% de los participantes del estudio, con resultado “tendencia”, son ayudantes de cocina, y otro 25 % resultaron ser maestros (as) de cocina. Siendo éste el grupo mayoritariamente afectado. O sea, el 75% de los individuos con “tendencia” se desarrollan diariamente en la cocina del restaurante.
- Un 88% de los integrantes del grupo posee contrato indefinido.
- Según el tiempo de traslado ida y vuelta, entre el hogar y el lugar de trabajo, en las personas con “tendencia”, un 50% de ellos demora entre 16 y 30 minutos, y el otro 50% invierte entre 46 a 60 minutos en movilización.
- El 88% del grupo en cuestión, no ha presentado licencia médica en el último año.
- En relación con la percepción del ambiente laboral entre el grupo con “tendencia”, el 63% lo considera como “bueno”.
- La percepción de condiciones óptimas que poseen en el lugar de trabajo, fueron consideradas como “regulares” por el 76% de los pertenecientes al grupo con “tendencia” al Burnout.
- Otra variable importante entre este grupo de personas, fue la percepción de la seguridad laboral. En este sentido, un 63% la consideró como “mala”.
- Las relaciones interpersonales tanto con los superiores y con los pares, fueron consideradas como “buenas”, con un 88% y un 76% respectivamente.
- El 75% de los trabajadores con “tendencia” al Síndrome de Burnout, creen que la temperatura (ascensos y/o descensos) estaría influyendo negativamente en el desempeño de su labor.
- A su vez el 88% del mismo grupo, considera que la ventilación estaría influyendo negativamente en ellos.

Finalmente se puede concluir que, la falta de condiciones óptimas para el desarrollo diario del trabajo (casilleros adecuados, sillas, lugares de descanso, etc.), la percepción de seguridad laboral como “mala”, la percepción de la influencia negativa de la temperatura y de la ventilación, además de desarrollar sus labores diarias en la cocina del restaurante, podrían ser los factores que se asocian a la prevalencia de tendencia al Síndrome de Burnout en esta población.

## **9. PROYECCIONES DEL TRABAJO PARA ENFERMERÍA Y LA SALUD DE LA POBLACIÓN.**

El desarrollo de este trabajo permitirá acercar la Enfermería a un campo poco usual de desarrollo profesional como lo es la salud ocupacional, campo que cada día se hace más necesario explorar, debido al impulso empresarial de los últimos años, y en este caso especial, el auge de las cadenas de comida rápida en el país haciendo necesario entonces, conocer que está pasando con la salud de las personas que allí laboran diariamente, con el fin de dar un mayor énfasis a la prevención de enfermedades laborales, favoreciendo y fortaleciendo el autocuidado.

Si bien el Síndrome de Burnout ha sido mayoritariamente estudiado nacional e internacionalmente, en profesionales de la salud o bien del área educacional, creo necesario indagar en este sector del país, con trabajadores igualmente sometidos a altas exigencias, jornadas laborales agotadoras, interacción con clientes, ambiente laboral muchas veces adverso, etc.

Ahora bien, en esta investigación se determinó la prevalencia del síndrome de Burnout y definir los factores asociados al agotamiento laboral, cualesquiera sea el índole de estos últimos, con el propósito de crear directrices a seguir y ayudar a poder superar algunos de sus conflictos, teniendo en cuenta que el humano es un ser biopsicosocial, y que muchas variables pueden influir negativamente en su vida.

Dichos conflictos de no ser tomados en cuenta podrían no sólo afectar a la persona, familia o comunidad en la que el trabajador está inserto, sino también puede llegar a perjudicar la producción laboral.

En la medida en que se realicen este tipo de estudios, se podrán conocer las causas del agotamiento laboral de estos individuos, para así poder desarrollar e implementar futuras acciones en pos de la prevención de enfermedades laborales.

Es en este último punto en el cual Enfermería juega un rol preponderante, al ser una disciplina dispuesta a cooperar con ideas y trabajo, pudiendo desarrollar iniciativas novedosas o programas a implementar en las empresas, para lograr el bienestar de la comunidad trabajadora del país, pero en especial de las regiones. Logrando integrar definitivamente la disciplina de enfermería como ente activo en el desarrollo de la salud laboral, no sólo dentro

de los organismos administradores, sino más bien en el campo práctico y de contacto directo con los trabajadores.

Como último aspecto, es necesario destacar que esta investigación puede ser el inicio de un amplio programa de salud ocupacional, en especial de este tipo de personas, para lo cual es necesaria la difusión de los resultados obtenidos a directivos de la empresa que alberga a estos trabajadores, así como eventos científicos, para que otros investigadores pueden replicar esta investigación en poblaciones similares.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- American Psychological Association. (2007). En *Estilo de citas y referencias de la American Psychological Association*, Rescatado el 19 julio 2007, de [http://www.relme-clame.org/contenido/estilo\\_apa.pdf](http://www.relme-clame.org/contenido/estilo_apa.pdf)
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome de Burnout en las empresas*. Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Rescatado el 05 de septiembre de 2007, de <http://www.anahuac.mx/psicologia/archivos/artburnout.doc>
- Buzzetti, Y. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI) en dirigentes del colegio de profesores A.G de Chile*. Memoria para título de psicólogo, Universidad de Chile, Santiago, Chile. [http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti\\_m/sources/buzzetti\\_m.pdf](http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf)
- Caplan, G. (1966). *Principios de Psiquiatría Preventiva*. (2ª ed.) .Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.
- Cordes, C. y Dougherty, T. (1993). A Review and an integration of research on job burnout. En *The Academy of Management Review* (Vol. 18, pp. 621 – 656). New York, EE.UU.
- Gil-Monte, P. (2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. Recuperado el 24 de abril 2007, de <http://www.psicologiacientifica.com/bv/area-2-psicologia-de-la-salud-hospitalaria-ocupacional.html>.
- Gil-Monte, P. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Recuperado 25 junio 2007, de [http://www.gencat.net/justicia/doc/doc\\_35502945\\_1.pdf](http://www.gencat.net/justicia/doc/doc_35502945_1.pdf)

- Gil- Monte, P y Peiró, J. (1999). *Validez funcional del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional*. Recuperado el 24 de abril 2007, de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/727/72711319.pdf>.
- González, R y De la Gándara, J. (2004). *El médico con Burnout*. Recuperado el 15 abril 2007, de [http://www.semergen.es/semergen2/microsites/manuales/burn/burnout\\_complet.pdf](http://www.semergen.es/semergen2/microsites/manuales/burn/burnout_complet.pdf).
- Guic, E., Bilbao, R y Bertin, C. (2002, 3 de octubre). Revista chilena de pediatría. *Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos*. Recuperado el 19 de abril 2007, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S003498872002001000004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S003498872002001000004&script=sci_arttext)
- Leka, S., Griffiths, A., Cox, T. (2004) *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado el 18 de julio de 2007, de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/index.html](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/index.html)
- Maslach, C., Leiter, P. y Schaufeli, W. (2001). Job Burnout. En *Annual Review of Psychology* (Vol. 52, pp. 397- 422). Berkley, California, EE.UU.
- Marrinner, A y Raile, M. (1999). *Teorías y modelos de enfermería*. (4ª ed.).Madrid, España: Editorial Harcourt Brace.
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (2006). *Código del trabajo*. (15ª ed.).Santiago, Chile: Editorial Lexis- Nexis.
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (Ley 16.774) (2006, 14 de enero). *Seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales*, Marzo 17, 2006.
- Organización Internacional del Trabajo. (2000). En *Comunicado de prensa*, Rescatado el 13 de julio 2007, de [http://www.ilo.org/global/About\\_the\\_ILO/Media\\_and\\_public\\_information/Press\\_releases/lang--es/WCMS\\_008592](http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Media_and_public_information/Press_releases/lang--es/WCMS_008592)

- Organización Mundial de la Salud. (2004). En *La organización del trabajo y el estrés*. Rescatado el 24 de abril 2007, de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2002). Red mundial de salud ocupacional. En *Desgaste del personal*, Rescatado el 24 de abril 2007, de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/newsletter/en/gohnet2s.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/en/gohnet2s.pdf)
- Ordenes, N. (2004, 17 octubre). Revista chilena de pediatría. *Prevalencia de Burnout en trabajadores del hospital Roberto del Río*. Recuperado el 17 de abril 2007, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S037041062004000500006&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S037041062004000500006&lng=es&nrm=iso&tlng=es).
- Quiroz, R. y Saco, S. (2000), *Factores asociados al síndrome burnout en médicos y enfermeras del hospital nacional sur este de salud del Cusco*. Recuperado 13 julio 2007, de <http://www.cepis.ops-oms.org/bvsacd/cd49/a04.pdf>
- Selye, H. (1966). *Fisiología y patología de la exposición al stress*. (1ª ed.).Barcelona, España: Editorial Científico Médica.
- Unión General de Trabadores. (2003). Recuperado 15 junio 2007, de [http://www.itcilo.it/actrav/osh\\_es/m%F3dulos/sector1/sector1a.htm](http://www.itcilo.it/actrav/osh_es/m%F3dulos/sector1/sector1a.htm)

# Anexos.

## Anexo 1

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Señor(a):

**Nombre y Apellido:**

**RUT:**

**Fecha:**

Al contestar este cuestionario, de forma voluntaria, estará participando de una investigación que lleva como nombre: **“Prevalencia de Síndrome de Burnout y factores asociados en trabajadores de restaurante de comida rápida Platón, Temuco, 2007”**.

La información que ud. proporcione será utilizada para fines de esta investigación y podrán ser publicados en distintos medios.

Se garantiza que su identidad será de carácter confidencial.

Las respuestas aquí contenidas serán expresadas sólo en términos de porcentajes.

Cualquier duda o consulta, realícela a la investigadora en el momento de ser entregado este documento.

Se solicita responder la totalidad de las respuestas del cuestionario y hacerlo de la manera más clara posible.

**Muchas gracias por su cooperación.**

---

**Macarena Meier.**  
**RUT: 15.233.170-3**  
**Tesista Escuela de Enfermería**  
**Universidad Austral de Chile**

---

**Firma encuestado.**

Anexo 2

TEST DE MASLACH.

Nº \_\_\_\_\_

		<b>Nunca</b>	<b>Pocas veces al año o menos</b>	<b>Una vez al mes o menos</b>	<b>Unas pocas veces al mes o menos</b>	<b>Una vez a la semana</b>	<b>Pocas veces a la semana</b>	<b>Todos los días</b>
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4	Comprendo fácilmente como se sienten los clientes							
5	Trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales							
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los clientes							
8	Me siento "quemado"(*) por mi trabajo							
9	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
10	Me he vuelto mas insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
13	Me siento frustrado en mi							

	trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis clientes							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis clientes							
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión / tarea							
20	Me siento acabado							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22	Siento que los clientes me culpan por alguno de sus problemas							

MASLACH Y JACKSON, 1981, adaptado a la población española por MORENO y cols en 1991.

(\*) Sentimientos de agobio o cansancio.

**INSTRUMENTO RECOLECTOR DE DATOS**

Nº

<b>1. <u>Edad:</u></b>	
<b>2. <u>Sexo:</u></b>	
<b>3. <u>Estado civil:</u></b>	Soltero(a) _____ Casado(a) _____
	Separado(a) _____ Viudo(a) _____ Conviviente _____
<b>4. <u>Escolaridad:</u></b>	Ens. Básica Completa _____
	Ens. Básica Incompleta _____
	Ens. Media Completa _____
	Ens. Media Incompleta _____
	Est. Técnicos Completo _____
	Est. Técnicos Incompleto _____
	Est. Universitarios Completo _____
	Est. Universitarios Incompleto _____
<b>5. <u>Hijos:</u></b>	Si _____ No _____
Si su respuesta fue si, por favor especifique:	
Número de hijos _____	Edades _____
<b>6. <u>Cargo que desempeña:</u></b>	Administrador (a) _____
	Subadministrador (a) _____
	Maestro (a) de cocina _____
	Ayudante de cocina _____
	Cajero (a) _____

Vendedor (a) \_\_\_\_\_

**7. Contrato de trabajo:** Definido \_\_\_\_\_ Indefinido \_\_\_\_\_

**8. Cantidad de turnos extras mensuales:** \_\_\_\_\_

**9. ¿Hace cuánto tiempo trabaja en esta empresa?:** \_\_\_\_\_

**10. Señale los tiempos que invierte en traslados diariamente ( hogar – trabajo y viceversa)**

Ida \_\_\_\_\_ Vuelta \_\_\_\_\_

**11. ¿Ha presentado licencias médicas en el último año?:** \_\_\_\_\_

Si su respuesta es Si, ¿cuántas veces? \_\_\_\_\_, causa de la última licencia

médica \_\_\_\_\_, ¿cuándo fue? \_\_\_\_\_,

¿por cuántos días fue? \_\_\_\_\_ .

**12. ¿Cómo considera el ambiente laboral en la empresa?**

Malo \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Más que regular \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_ Excelente \_\_\_\_\_

**13. ¿Cómo considera las comodidades que proporciona la empresa para la realización de su trabajo diario? ( ej: sillas, casilleros etc...)**

Malo \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Más que regular \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_ Excelente \_\_\_\_\_

**14. ¿Cómo considera la seguridad laboral en su trabajo?**

Mala \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Más que regular \_\_\_\_\_

Buena \_\_\_\_\_ Excelente \_\_\_\_\_

**15. ¿Considera que la temperatura ambiental a la que ud. esta expuesto diariamente en su trabajo influye negativamente en su desempeño?**

Si \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**16. ¿Considera que la luz ambiental a la que ud. está expuesto diariamente en su trabajo influye negativamente en su desempeño?**

Si \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**17. ¿Considera que la ventilación a la que ud. está expuesto diariamente en su trabajo, influye negativamente en su desempeño?**

Si \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**18. ¿Cómo considera las relaciones interpersonales dentro de la empresa con sus pares?**

Mala \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Más que regular \_\_\_\_\_

Buena \_\_\_\_\_ Excelente \_\_\_\_\_

**19. ¿Cómo considera las relaciones interpersonales dentro de la empresa con sus superiores?**

Mala \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Más que regular \_\_\_\_\_

Buena \_\_\_\_\_ Excelente \_\_\_\_\_

**20. ¿Considera ud. que existe algún (os) otro(s) factor (es) que influya negativamente en el desarrollo de su trabajo?**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si su respuesta es Si, por favor especifique el motivo o factor:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Comentarios:

\_\_\_\_\_