

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA
Facultad de Artes y Ciencias
Lic. en Psicología



**"Síndrome de Burnout y Sentido del Trabajo en los trabajadores de
la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de
Migraciones".**

Alumna: María Natacha Borda Chaves

Directora: Lic. Andrea Rosana Salcedo

AÑO 2018

AUTORIDADES

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD

Rector:

Ing. Rodolfo Gallo Cornejo

Vice-rectora Académica:

Mg. Constanza Diedrich

Secretaria General:

Lic. Silvia Álvarez

AUTORIDADES DE LA FACULTAD ARTES Y CIENCIAS

Decano de la Facultad de Artes y Ciencias:

Lic. Susana del Carmen Arzelán Allué

Secretaria Académica:

Dra. Adriana Ibarguren

AUTORIDADES DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA

Jefa del Departamento de Psicología:

Lic. Sandra Zabala Salazar

DEDICATORIA

A mis padres, pilar fundamental en mi vida. Sin su amor e incondicionalidad no habría llegado hasta aquí. Los amo eternamente.

A toda mi familia y amigos.

AGRADECIMIENTOS

A mi mamá, compañera y amiga, quien me dio su amor y apoyo incondicional toda mi vida y me enseñó a nunca bajar los brazos por mis sueños. No me alcanza la vida para agradecerte todo lo que haces por mí. Soy una afortunada de tenerte.

A mi papá, quien siempre creyó en mí y me apoyó en mis decisiones, gracias por brindarme la oportunidad de estudiar y hacer esto posible. Siempre te voy a estar agradecida.

A mis hermanos Facundo y Ramiro, quienes siempre me ayudaron en lo que pudieron.

A mi Delfi, quien es la luz y alegría de mi vida.

A mi cuña, de quien recibí mucha ayuda para que todo esto sea posible.

A toda mi familia, por brindarme siempre su sostén y cariño para llegar hasta aquí.

A Iván, mi gran compañero que siempre me alentó a seguir adelante.

A mis amigas, quienes siempre fueron mi sostén y me ayudaron a transitar este camino en compañía. En especial a Rebe y Cele, de quienes siempre recibí un aliento sincero.

A mi directora, Lic. Andrea Salcedo, quien aceptó guiarme y ayudarme en este camino siempre con la mejor predisposición y profesionalismo. Gracias por tu tiempo y dedicación.

A mis profesores, quienes me brindaron las herramientas para lograr estar en estas instancias. En especial al Lic. Fernando Urbano, por siempre haberme ayudado cuando lo necesité.

A Luis Suarez, quien me brindó la oportunidad de realizar mi tesis en la Delegación de Migraciones de la Ciudad de Salta, a todas las personas que trabajan ahí, quienes no dudaron en colaborarme.

Estoy infinitamente agradecida con todos, sin ustedes esto no hubiera sido posible.

*“Sólo pueden contigo, si te acabas rindiendo
Si disparan por fuera y te matan por dentro
Llegarás cuando vayas, más allá del intento
Llegaremos a tiempo, llegaremos a tiempo”.*

Rosana Arbelo – Llegaremos a tiempo.

RESUMEN

En la presente investigación se abordó la relación entre el Síndrome de Burnout y el Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones partiendo desde la perspectiva del análisis existencial. Por tratarse de una población asequible se trabajó con la totalidad de la misma. Dicha población estuvo conformada por 35 trabajadores.

La misma se valió de un diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal, con un alcance correlacional y utilizó como instrumentos de recolección de datos un Cuestionario de Datos Laborales, el Maslach Burnout Inventory - General Survey de Maslach, Jackson y Leiter (1996) con su correspondiente adaptación al castellano realizada por Moreno Jiménez, Rodríguez Carvajal y Escobar Redonda (2001) y la Escala Dimensional del Sentido del Trabajo de Martínez Ortiz y Jaimes Osma (2012).

Para determinar la correlación entre las variables de la investigación se recurrió al coeficiente de correlación de Pearson. Como principal conclusión se arribó a que si existe una correlación entre Síndrome de Burnout y Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones, la misma se trató de una correlación funcional inversa medianamente significativa con un coeficiente de correlación (r) de -0.6752.

Palabras claves: Síndrome de Burnout. Sentido del Trabajo. Correlación. Niveles de Síndrome de Burnout. Niveles de Sentido del Trabajo.

ABSTRACT

In the present investigation, the relationship between the Burnout Syndrome and the Sense of Work in the workers of the Delegation of the City of Salta of the National Direction of Migrations was analyzed starting from the perspective of the existential analysis. Because it is an affordable population, we worked with the totality of it. This population was made up of 35 workers.

It used a non-experimental, descriptive correlational cross-sectional design, with a correlational scope and used as data collection instruments a Labor Data Questionnaire, the Maslach Burnout Inventory - General Survey by Maslach, Jackson and Leiter (1996) with its corresponding adaptation to castilian made by Moreno Jiménez, Rodríguez Carvajal and Escobar Redonda (2001) and the Dimensional Scale of the Meaning of Work of Martínez Ortiz and Jaimes Osma (2012).

In order to determine the correlation between the variables of the investigation, the Pearson correlation coefficient was used. As a main conclusion, it was arrived at that if there is a correlation between Burnout Syndrome and Sense of Work in the workers of the Delegation of the City of Salta of the National Direction of Migrations, this correlation was a slightly significant inverse functional correlation with a Correlation coefficient (r) of - 0.6752.

Keywords: Burnout syndrome. Sense of Work Correlation. Levels of Burnout Syndrome. Levels of Work Sense.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
Pregunta de Investigación	3
Objetivos de Investigación.....	3
DEFICIENCIAS EN EL CONOCIMIENTO	4
JUSTIFICACIÓN.....	11
CONSECUENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
MARCO TEÓRICO	14
CAPÍTULO 1: EL SÍNDROME DE BURNOUT	14
1.1 Breve evolución historica del concepto	14
1.2 Delimitación conceptual del Síndrome de Burnout	17
1.3 Factores contribuyentes al desarrollo del Síndrome de Burnout.....	21
1.4 Síntomas del Síndrome de Burnout.....	25
1.5 Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	26
1.6 Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	29
1.7 Síndrome de Burnout en profesiones asistenciales y no asistenciales	31
1.8 Diferencia entre Síndrome de Burnout y otros conceptos	34
CAPÍTULO 2: ¿QUÉ ES EL SENTIDO DEL TRABAJO?	40
2. 1 El Análisis Existencial y su concepcion Antropológica.....	40
2. 2 Elementos centrales del Análisis Existencial	42
2. 3 El Sentido del Trabajo.....	47
CAPÍTULO 3: EL SÍNDROME DE BURNOUT DESDE EL ANÁLISIS EXISTENCIAL	51

CAPÍTULO 4: DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES	54
HIPÓTESIS	56
IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	56
Definición Conceptual de las Variables.....	57
Definición Operacional de las Variables	58
METODOLOGÍA	61
Nivel y Tipo de Investigación.....	61
Diseño de Investigación.....	62
POBLACIÓN	63
MARCO INSTITUCIONAL	64
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	67
PROCEDIMIENTO	76
ELABORACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	78
Resultados de la Recolección de datos	80
CONCLUSIONES	121
Discusión.....	125
Sugerencias	127
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Baremos para Maslach Burnout Inventory - General Survey.....	72
Tabla 2. Conversión de porcentajes sobre el total del puntaje máximo del instrumento a Niveles de Sentido del Trabajo	75
Tabla 3. Resultados de la Recolección de Datos.....	80
Tabla 4. Puntajes totales de los Niveles de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.....	86
Tabla 5. Puntajes convertidos a porcentaje de los Niveles de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.	87
Tabla 6. Puntajes totales de los Niveles de Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.....	88
Tabla 7. Puntajes convertidos a porcentaje de los Niveles de Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones	89
Tabla 8. Correlación entre Nivel de Síndrome de Burnout y Nivel de Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones con prueba coeficiente de Correlación de Pearson.....	90
Tabla 9. Grados de Correlación.....	92
Tabla 10. Puntajes totales de los Niveles de Síndrome de Burnout según Edad.....	94
Tabla 11. Puntajes convertidos a porcentaje de los Niveles de Síndrome de Burnout según Edad	95
Tabla 12. Puntajes totales de los Niveles de Sentido del Trabajo según Edad.....	96
Tabla 13. Puntajes convertidos en porcentaje de los Niveles de Sentido del Trabajo según Edad.....	97
Tabla 14. Puntajes totales de los Niveles de Síndrome de Burnout según Antigüedad laboral.....	100

Tabla 15. Puntajes convertidos a porcentaje de los Niveles de Síndrome de Burnout según Antigüedad laboral	101
Tabla 16. Puntajes totales de los Niveles de Sentido del Trabajo según Antigüedad laboral	102
Tabla 17. Puntajes convertidos a porcentaje de los Niveles de Sentido del Trabajo según Antigüedad laboral	103
Tabla 18. Puntajes totales de los Niveles de Síndrome de Burnout según Función Laboral	106
Tabla 19. Puntajes convertidos a porcentaje de los Niveles de Síndrome de Burnout según Función Laboral.	107
Tabla 20. Puntajes totales de los Niveles de Sentido del Trabajo según Función Laboral	108
Tabla 21. Puntajes convertidos a porcentaje de los Niveles de Sentido del Trabajo según Función Laboral.	109
Tabla 22. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.	111
Tabla 23. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones según función laboral de Asistente Administrativo	114
Tabla 24. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones según función laboral de Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto	115
Tabla 25. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones según función laboral de Asistente Administrativo y Control de Permanencia	117
Tabla 26. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones según función laboral de Asistente Administrativo, Control Migratorio en Fronteras y Control Migratorio en Aeropuerto	118

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Porcentajes de los Niveles de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.....	87
Gráfico 2. Porcentajes de los Niveles de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.....	89
Gráfico 3. Grado de Correlación entre el Nivel de Síndrome de Burnout y el Nivel de Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones	92
Gráfico 4. Edades.....	93
Gráfico 5. Porcentajes de los Niveles del Síndrome de Burnout según Edad	95
Gráfico 6. Porcentajes de los Niveles del Sentido del Trabajo según Edad	98
Gráfico 7. Antigüedad Laboral.....	99
Gráfico 8. Porcentajes de los Niveles del Síndrome de Burnout según Antigüedad Laboral	101
Gráfico 9. Porcentajes de los Niveles del Sentido del Trabajo según Antigüedad Laboral	104
Gráfico 10. Funciones Laborales	105
Gráfico 11. Porcentajes de los Niveles del Síndrome de Burnout según Función Laboral	107
Gráfico 12. Porcentajes de los Niveles del Sentido del Trabajo según Función Laboral... ..	110
Gráfico 13. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones	112
Gráfico 14. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones según función laboral de Asistente Administrativo	114

Gráfico 15. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones según función laboral de Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto.....	116
Gráfico 16. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones según función laboral de Asistente Administrativo y Control de Permanencia	117
Gráfico 17. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones según función laboral de Asistente Administrativo, Control Migratorio en Fronteras y Control Migratorio en Aeropuerto.....	119

INTRODUCCIÓN

En la actualidad una realidad que suele darse a diario y a la que no hay que restarle importancia dentro del ámbito del trabajo es el estrés negativo que allí se desarrolla, el cual en los peores de los casos, al convertirse en crónico puede dar lugar al llamado Síndrome de Burnout. A partir de esto, cabe preguntarse ¿cómo es posible que el fenómeno del estrés pueda alcanzar tan altos horizontes tornándose tan peligroso para las personas?

Según Pérez Jáuregui (2005) en los últimos años las investigaciones respecto de lo que le sucede al hombre en su experiencia laboral han incrementado. La autora considera que esto se debe a que el mundo del trabajo ha adquirido tal importancia que las personas suelen definirse a sí mismas por su profesión o empleo, por la ubicación que ocupa en una organización o empresa, o por los títulos que haya logrado.

Con esto Pérez Jáuregui pretende revelar que actualmente el trabajo ha llegado a ocupar un lugar tan relevante en la vida de las personas que éstas encuentran en él la manera de expresar quienes son. ¿Acaso no está en lo cierto? ¿Las personas no suelen presentarse ante otras mencionando su profesión o su puesto de trabajo? La experiencia demuestra que esto sucede a diario y es allí donde surgen algunos interrogantes que nos ayudaran a comprender en mayor medida el lugar que ocupa el trabajo en las personas.

¿Cuál es la importancia que el trabajo tiene para las personas? ¿Es tanto el valor que se le concede que hasta puede provocar un estrés negativo crónico convirtiéndose en perjudicial para las personas? ¿Acaso es el trabajo el que confiere de sentido la vida de las personas? ¿Realmente las personas presentan en su trabajo un Sentido del Trabajo?

En relación a esto, Martínez Ortiz y Jaimes Osma (2012) comentan que "si bien el sentido de la vida se encuentra en la realización de valores (...) tal vez sea el trabajo el área humana en donde más tiempo pasa el hombre, crece y se prepara para su vida laboral y obtiene gran parte de su realización personal dentro de ella; por lo general de esta área dependen desarrollos importantes de otras áreas de la vida". (p.68).

La intención de esta investigación no es delimitar los puntos que conforman el valor del trabajo en sí mismo, sino encarar aquellas cuestiones vinculadas al Sentido del Trabajo en el ámbito laboral, como así también el Síndrome de Burnout desde una mirada del análisis existencial.

A partir de lo anterior, en el proceso de dicha investigación surgió como interrogante la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Direccional Nacional de Migraciones?

Con el objetivo de dar respuesta a dicha pregunta, en la presente investigación se abordó el Síndrome de Burnout y el Sentido del Trabajo desde la perspectiva del análisis existencial. La misma se valió de un diseño no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, con un alcance correlacional y utilizó como instrumentos de recolección de datos el Maslach Burnout Inventory - General Survey de Maslach, Jackson y Leiter (1996) con su correspondiente adaptación al castellano realizada por Moreno Jiménez, Rodríguez Carvajal y Escobar Redonda (2001) y la Escala Dimensional del Sentido del Trabajo de Martínez Ortiz y Jaimes Osma (2012).

Por último, cabe mencionar que se decidió trabajar con este grupo de trabajadores principalmente porque se entiende que el Síndrome de Burnout puede aparecer como respuesta a un estrés laboral crónico que no necesariamente se encuentra reducido a los campos asistenciales, sino que puede afectar a diversas profesiones y actividades laborales no asistenciales.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de Migraciones de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones?

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

- Conocer la relación entre el Síndrome de Burnout y el Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.
- Identificar el nivel de Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.
- Establecer el grado de correlación entre el Síndrome de Burnout y Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

DEFICIENCIAS EN EL CONOCIMIENTO

Con el propósito de encontrar material ya existente relacionado al tema de investigación se llevó a cabo el estado del arte, pudiendo mencionar los siguientes estudios respecto al tema en cuestión:

Moreno Jiménez, B., Rodríguez Carvajal, R., Escobar Redonda, E. (2001) “LA EVALUACIÓN DEL BURNOUT PROFESIONAL. FACTORIALIZACIÓN DEL MBI-GS. UN ANÁLISIS PRELIMINAR. *Ansiedad y Estrés*. Vol. 7, Núm. (1), pp. 69-78. Recuperado de: <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/La%20Evaluacion%20del%20Burnout%20Profesional.pdf>

El presente estudio tuvo como objetivo llevar a cabo la adaptación al castellano del MBI-GS y comprobar sus características psicométricas. La muestra estuvo compuesta por 114 auxiliares administrativos, a quienes se les aplicó el MBI-GS. Para llevar a cabo el análisis de la consistencia interna de dicho instrumento los autores realizaron un análisis de fiabilidad de cada una de las escalas del cuestionario. Los resultados obtenidos fueron un para la escala de Desgaste emocional un α de 0,8941, para la de Cinismo un α de 0,8561 y para la de Eficacia profesional un α de 0,8491. A partir de lo cual puede decirse que los datos encontrados mantienen una correspondencia con bastante exactitud al modelo teórico presentado. De tal manera, los autores consideran que las características psicométricas del MBI-GS son altamente significativas y se corresponden con las propuestas en el manual del inventario.

Gil Monte, P. R. (2002). "Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey". *Revista Salud Pública de México*. Vol. 44, Núm. 1, pp. 33-40. Recuperado de: https://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/01_SQT/2002_Salud_Publica_de_Mexico.pdf

El objetivo del presente estudio fue explorar la estructura factorial de una adaptación al castellano del “Maslach Burnout Inventory-General Survey” (MBI-GS). La muestra estuvo integrada por 149 policías municipales de Tenerife, España. Se realizó un

análisis factorial mediante componentes principales y rotación Varimax, obteniendo cuatro factores.

En el Factor 1 se agruparon los ítems de Eficacia Profesional, en el Factor 2 tres ítems de Cinismo, en el Factor 3 los ítems de Agotamiento, y en el Factor 4 dos ítems de Cinismo. Posteriormente se realizó otro análisis ajustando a tres la extracción de factores. Dicho análisis factorial reprodujo la distribución de los ítems del manual "Maslach Burnout Inventory". A partir de estos resultados obtenidos el autor llegó a la conclusión que el cuestionario se puede considerar válido y confiable en la versión adaptada al castellano.

Por otro lado, el análisis de fiabilidad indica que las tres subescalas del inventario poseen buenos valores de consistencia interna. Por tanto, la adaptación al castellano del MBI-GS reúne los suficientes requisitos de validez factorial y consistencia interna como para ser empleada en la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo.

Martínez Ortiz, E. y Jaimes Osma, J. E. (2012). Validación de la Prueba “Sentido del Trabajo” en Población Colombiana. *Psicología desde el Caribe*. Vol. 29. Núm. 1, pp. 64-86. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a05.pdf>

El objetivo del presente estudio fue evaluar la característica psicométricas de validez y confiabilidad de la Escala dimensional del Sentido Trabajo, instrumento destinado a valorar el Sentido del Trabajo. La investigación se llevó a cabo bajo una perspectiva empírico-analítica, como un estudio observacional descriptivo psicométrico de corte transversal.

La muestra estuvo conformada por 842 trabajadores pertenecientes a niveles operativos, medios y altos de organizaciones empresariales del sector público y privado.

Del análisis psicométrico llevado a cabo por los autores los resultados obtenidos indican que el instrumento alcanzó un nivel de respuesta a la totalidad de los ítems del 86,8% y una consistencia interna con un alfa de Cronbach de 0.83, de manera que se obtuvo un alto nivel de confiabilidad. Por tal motivo, los autores concluyeron que la Escala dimensional del Sentido del Trabajo se presenta como un instrumento apropiado para la valoración del Sentido del Trabajo.

Sáenz Valerio, K. (2014). Adaptación y estandarización del Maslach Burnout Inventory versión General Survey (MBI-GS) a una muestra de la población trabajadora costarricense. Universidad de Costa Rica. Tesis de Grado. Recuperado de: <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/1931/1/36952.pdf>

El objetivo de la presente investigación fue analizar y estandarizar el Maslach Burnout Inventory General Survey a una muestra de la población trabajadora costarricense y a su vez obtener una categorización de las escalas del Síndrome de Burnout apta para dicha población. Se trató de un estudio descriptivo-estadístico de corte transversal.

La muestra quedó conformada por 397 trabajadores (socorristas de la cruz roja, administrativos del poder judicial, personal de enfermería, agentes policiales y trabajadores del ministerio de educación).

Para el análisis de la consistencia interna del instrumento se realizó el análisis de fiabilidad de cada una de las escalas del cuestionario mediante el método de Alfa de Cronbach, cuyos resultados fueron: Desgaste emocional $\alpha = 0.89$, Cinismo $\alpha = 0.76$ y Eficacia profesional $\alpha = 0.74$, mientras que el α de todas las escalas fue 0.748. De manera que se concluyó que los índices de la consistencia de las escalas es aceptable, oscilando entre $\alpha = 0.74$ y $\alpha = 0.89$.

En cuanto a la validez, Sáenz Valerio (2014) considera que la estructura trifactorial planteada por Maslach, Jackson y Leiter (1996) se logró replicar en su estudio, de manera que el instrumento mide en el contexto costarricense los tres factores. (Desgaste Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional)

Dichos resultados, indican entonces que la adaptación costarricense del Maslach Burnout Inventory – General Survey presenta evidencias de validez y confiabilidad satisfactorias, siendo similares dichos resultados a los determinados por Maslach, Jackson y Leiter (1996), los cuales fueron $\alpha = 0.89$ para la escala de Desgaste emocional, $\alpha = 0.80$ para la escala de Cinismo y $\alpha = 0.76$ para la escala de Eficacia Profesional.

Finalmente, para Sáenz Valerio (2014) en primer lugar, la adaptación efectuada del Maslach Burnout Inventory – General Survey en la muestra de población costarricense responde de mejor manera que la versión española llevada a cabo por Moreno Jiménez,

Rodríguez Carvajal y Escobar Redonda (2001) en tanto se logró establecer una categorización de las escalas (Desgaste Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional) que puede resultar adecuada para muestras similares a la del estudio.

García Castillo, V. C. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Marital en trabajadores de la Provincia de Trujillo. Universidad Privada del Norte. Tesis de grado. Recuperado de: https://mega.nz/#!99I3nbjC!1Cu3Gn99HO4_BkTq65boX1hH8HE7r0IK_jgQ3me_BBc

El objetivo general de dicha investigación fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Marital en los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Trujillo, Perú. Asimismo, se llevó acabo la adaptación de los instrumentos utilizados al contexto sociocultural de dicha población. Se trató de un estudio con un diseño descriptivo correlacional, no experimental. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores obreros. Se aplicaron dos tipos de instrumentos: Maslach Burnout Inventory-General Survey (Maslach, Jackson y Leiter, 1996) y la Escala de Satisfacción Marital (Pick y Andrade, 1988).

Para analizar la confiabilidad del Síndrome de Burnout y la Escala de Satisfacción Marital, se exploró la consistencia interna de las mismas, a través de coeficientes de Spearman y alfa de Cronbach.

Los resultados revelaron que las propiedades psicométricas de la prueba MBI-GS, presentan una confiabilidad de 0.809 y el análisis de consistencia de las escalas son elevadas, siendo: Cinismo $\alpha = 0.72$, Desgaste emocional $\alpha = 0.80$ y Eficacia profesional $\alpha = 0.88$. De igual manera, la prueba de Satisfacción Marital, presenta una confiabilidad de 0.823 y el análisis de consistencia de las escalas son: Expresión afectiva= 0.663, Expresión de cólera= 0.706, Deseo sexual= 0.728, Aspecto de organización= 0.776 y Aspecto de interacción= 0.850.

Asimismo, se obtuvo como resultado que la correlación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Marital en trabajadores de la municipalidad de la provincia de Trujillo, se trata de una correlación estadísticamente significativa ($p=0.035$ y $\chi^2=4.458$). De igual manera, se concluyó que el 33% de los trabajadores presenta Síndrome de Burnout,

mientras que el 67% presenta ausencia del síndrome y que el 74% presentan insatisfacción marital, mientras que el 36% de los trabajadores evidencian satisfacción conyugal.

SCHMITZ, G., A. (2015) SÍNDROME DE BURNOUT: UMA PROPOSTA DE ANÁLISE SOB ENFOQUE ANALÍTICO COMPORTAMENTAL. Universidade Estadual de Londrina. Trabalho de Posgrado. Recuperado de: <http://www.uel.br/pos/pgac/wp-content/uploads/2015/10/S%C3%ADndrome-do-burnout-uma-proposta-de-an%C3%A1lise-sob-enfoque-anal%C3%ADtico-comportamental.pdf>

Se trata de una disertación cuyo objetivo fue describir y analizar el Síndrome de Burnout desde una perspectiva analítico-conductual. Dicho trabajo abarca las principales definiciones del Síndrome y sus posibles causas buscando alcanzar su comprensión desde el enfoque antes mencionado. A modo de conclusión la autora menciona que desde este enfoque se puede lograr la comprensión del comportamiento humano, por lo que considera que el intentar entender el Síndrome de Burnout desde el mismo posibilita proponer estrategias de intervención y prevención, logrando beneficiar a aquellos individuos afectados por dicho síndrome.

A partir de la revisión de antecedentes llevada a cabo puede observarse que no se han encontrado estudios o investigaciones publicadas que refieran haber estandarizado, adaptado o al menos utilizado el Maslach Burnout Inventory – General Survey en la población argentina, si en otros países como España, Cuba, Costa Rica, Perú, entre otros.

De igual manera, en cuanto a antecedentes encontrados dentro de la Universidad Católica de Salta, tampoco se hallaron dichos estudios y/o investigaciones que utilicen dicho instrumento. No obstante, si se encontraron investigaciones que han utilizado el Maslach Burnout Inventory en algunas de sus otras versiones como instrumento de medición del Síndrome de Burnout, de esta manera se puede mencionar las siguientes:

Orgaz, Agustina. (2011). Síndrome de Burnout y desempeño laboral. Universidad Católica de Salta. Tesis de grado.

El objetivo de esta investigación fue precisar si la población estudiada padece el Síndrome de Burnout y si éste afecta el desempeño laboral en diferentes organizaciones públicas. Se trató de un estudio de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental.

La muestra estuvo conformada por 29 empleados de la administración pública, 25 pertenecientes al Anses y 14 pertenecientes a la municipalidad de Salta. Como instrumento para la recolección de datos se utilizó cuestionario de Maslach.

Las conclusiones arribadas fueron que el Síndrome de Burnout afecta a los empleados de la administración pública de Salta, y que incide en su desempeño laboral. De los empleados del Anses se encontraron a 10 personas con un alto nivel del Síndrome, 4 con nivel medio, 5 con nivel bajo y 6 personas que no lo padecían. Respecto a los empleados de la municipalidad se arribó que 2 mostraron altos niveles de Burnout, 4 presentaron nivel medio, 5 empleados niveles bajo y 3 personas no lo padecían.

Landogna Sly, J. (2012). El síndrome de Burnout en los docentes de la Ciudad de Embarcación. Universidad Católica de Salta. Tesis de grado.

El objetivo de esta investigación fue el de analizar la presencia de síntomas del Síndrome de Burnout y de mecanismos de evitación de contacto en docentes de la Ciudad de Embarcación. Se trató de un estudio enmarcado en un paradigma cuantitativo de tipo descriptivo. Su diseño de investigación fue no experimental, de tipo transaccional descriptivo.

La muestra estuvo conformada por un total de 73 docentes pertenecientes a dos colegios secundarios de la Ciudad de Embarcación en el año 2011.

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron dos, la escala de Maslach cuya aplicación sirvió a los fines de determinar la presencia de los síntomas del Síndrome, y una escala gestáltica para observar la manifestación de mecanismos de evitación de contacto.

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de dichos instrumentos indicaron que se obtuvieron niveles bajos en cuanto la presencia de síntomas del Síndrome de Burnout en los docentes participantes de la investigación. Respecto a los mecanismos de evitación de contacto se logró detectar la presencia de la introyección y el egotismo.

Jiménez Martínez, N. V. (2012) Los síntomas del Síndrome de Burnout en los jóvenes que se desempeñan como operadores en centros de llamados. Universidad Católica de Salta. Tesis de grado.

El objetivo de esta investigación fue conocer e identificar si los jóvenes de entre 20 y 25 años que se desempeñan laboralmente como operadores en Centros de llamados atendiendo consultas y/o reclamos presentan rasgos característicos del Síndrome de Burnout.

Se trató de un estudio de nivel descriptivo, tipo cuantitativo y cualitativo, ya que si bien se cuantificó la variable para determinar la presencia del Síndrome, se buscó también conocer el significado subjetivo de las vivencias de las personas estudiadas.

Se utilizó un diseño no experimental cuantitativo transaccional descriptivo. Sin embargo, dicho diseño incluyó características de un diseño cualitativo narrativo, ya que como se mencionó anteriormente, más allá de cuantificar la variable a través del cuestionario de Maslach se recolectaron datos sobre las experiencias subjetivas de los sujetos para describirlas y analizarlas.

La muestra estuvo conformada por un total de 19 operadores telefónicos voluntarios con una edad de entre 20 y 25 años. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron el cuestionario de Maslach y una entrevista semidirigida

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario de Burnout fueron que los sujetos no poseen Síndrome de Burnout. Sin embargo, de las entrevistas surgieron indicios que si se manifiestan indicadores del Síndrome, los que mantenidos en el tiempo pueden desencadenar en Burnout.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación encontró su conveniencia en tanto se consideró importante el poder conocer si los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones presentaban Síndrome de Burnout teniendo en cuenta que el mismo condiciona y repercute en su actividad ocupacional. Asimismo, se buscó determinar el nivel de Sentido del Trabajo de éstos, ya que el mencionado Síndrome podría también afectar al mismo, al desenvolverse los trabajadores en un ámbito laboral caracterizado por las consecuencias y efectos negativos que lleva consigo la presencia del Burnout. Tal como menciona Benevides – Pereira (2001, citado por Damiani Pagani, 2012): "el Síndrome de Burnout trae consecuencias nocivas tanto para el campo de las relaciones interpersonales como en los campos profesionales, ocasionando de esta forma perjuicios personales (psicológicos, físicos, comportamentales, emocionales), sociales y organizacionales (absentismo, rotaciones, baja productividad, accidentes de trabajo)".¹ (p. 11). [Traducción propia].

En cuanto a la relevancia de la investigación, la misma se halló en que sus resultados llevarán a que la Jefatura a cargo de Delegación pueda tomar conocimiento acerca de la existencia del Burnout como problema dentro de su contexto laboral y con ello la posibilidad de optimizar su respuesta con las medidas y acciones pertinentes, en pos del bienestar laboral de sus empleados, teniendo mayores oportunidades de revertir el mismo e incluso prevenirlo en un futuro. Dicho de otra manera, la posibilidad de evaluar a los trabajadores en relación al Síndrome de Burnout fue relevante debido a que su actividad y productividad laboral depende en gran medida del bienestar laboral que presenten los mismos.

Asimismo, se considera que la determinación de la existencia del Síndrome de Burnout a partir de la presente investigación trae como beneficio la posibilidad de intervenir de manera específica sobre él y sobre aquellos factores que contribuyen a su desarrollo. De tal manera, su beneficio se encontró dirigido al personal de Jefatura, en tanto

¹ Segundo Benevides-Pereira (2001, citado por Damiani Paganini, 2012), a Síndrome de Burnout trás consequências nocivas tanto no campo das relações interpessoais quanto no campos profissionais, ocasionando desta forma prejuízos pessoais (psicológicos, físicos, comportamentais, emocionais), sociais e organizacionais (absenteísmo, rotatividade, baixa produtividade, acidentes de trabalho).

les permitirá desarrollar las estrategias necesarias para afrontar el problema del Burnout en sus empleados. De la misma forma, los trabajadores resultarán beneficiados también, ya que tendrán la posibilidad de conocer acerca de esta problemática y sus riesgos, pudiendo asumir una participación activa e informada en la mejora de sus condiciones de trabajo, desarrollando su actividad laboral de manera más satisfactoria y atenuando las consecuencias negativas del Síndrome, lo que repercutirá positivamente tanto de manera individual como organizacional.

La presente investigación contribuyó a establecer una relación entre las variables, el Síndrome de Burnout y el Sentido del Trabajo. Y si bien el tema del Síndrome de Burnout se encuentra investigado de forma extensa, no se realizó ningún estudio al respecto en la población elegida en esta investigación, como así tampoco se encontró estudios que plantean la relación entre el Síndrome de Burnout y el Sentido del Trabajo en otras poblaciones, de manera que dicha investigación encontró su valor teórico en el aporte de conocimientos antes no estudiados.

Al realizar la búsqueda de antecedentes no se encontró ninguna investigación realizada o al menos publicada en la Ciudad de Salta e incluso en el país, que haya utilizado el Maslach Burnout Inventory – General Survey como instrumento, ni tampoco la Escala Dimensional del Trabajo, a partir de lo cual se consideró que la utilización de los mismo para llevar a cabo la presente investigación es sumamente novedoso.

Por último, a partir de esta investigación no solo se buscó alcanzar los objetivos propuestos sino también sentar las bases para futuras investigaciones en relación al Síndrome de Burnout y el Sentido del Trabajo, tomando en consideración posiblemente otra variable con la que exista una potencial relación.

CONSECUENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tuvo en cuenta y fue congruente con los principios y normas enmarcadas en la Ley 6060/83 del Colegio Profesional de Psicólogos de Salta (2016) y el Código de Ética de la Federación de Psicólogos de la República Argentina (Fe.P.R.A, 2013).

Los principios que se asumieron en la investigación fueron:

- Respeto por los derechos y dignidad de las personas: Se respetó la decisión que tomaron los participantes respecto a la aceptación o no de acceder a la realización de la investigación, como así también se respetó sus derechos a la privacidad, confidencialidad, autodeterminación y autonomía.
- Competencia: Se asumió niveles elevados de idoneidad sobre cómo realizar una investigación cuantitativa y se reconoció las competencias particulares y las limitaciones con las que se contaba para llevar a cabo la investigación. Se proveyó solo de aquellas técnicas sobre las que se tiene conocimiento y para las cual la investigadora se encuentra habilitada por su formación académica.
- Compromiso profesional y científico.
- Integridad.
- Responsabilidad social: se asumió la responsabilidad hacia la comunidad en la que se llevó a cabo la investigación.

Principalmente las normas deontológicas que se tomaron son:

- Consentimiento informado: se obtuvo consentimiento válido de las personas que participaron como sujetos voluntarios en la investigación. Por otro lado, se entendió que dicho consentimiento podría ser retirado por las personas participantes cuando lo deseen, cuya decisión sería respetada. (Los mismos no son incluidos en Anexos para resguardar la identidad de los sujetos).
- Secreto Profesional: se guardó y reservó el secreto de todo aquel conocimiento que surgió durante y después de la investigación.
- Responsabilidad en las relaciones profesionales:

Con los participantes: La investigadora se ha abstenido de ejercer influencia sobre los participantes y de establecer relaciones que pudieran desviar y/o entorpecer en los objetivos.

Por último, en cuanto a la investigación, la misma persiguió el avance del conocimiento científico, buscando resultados humanitariamente benéficos respetando los derechos de los participantes de la investigación.

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 1: EL SÍNDROME DE BURNOUT

1.1 BREVE EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL CONCEPTO

El término de Burnout es una palabra de origen inglés que significa “estar quemado”. Según Aranda (2006, citado por Quiceno y Vinaccia Alpi, 2007) la palabra “Burnout” es un término anglosajón que significa estar quemado, desgastado, exhausto y conlleva la pérdida de la ilusión por el trabajo.

Dicho término fue sugerido en un principio por Grahman Greene (1961, citado por Gil Monte, 2005) en su novela *A burn out case*, refiriéndose al mismo en aquel momento como un proceso de carácter psicológico que se desarrolla en profesionales. Sin embargo, el fenómeno no generó gran interés sino hasta la década del setenta.

La denominación original del término Burnout surgió en 1974 de la mano del médico psiquiatra Herbert Freudenberger, tras observar a trabajadores de una clínica para toxicómanos en Nueva York, quienes luego de años de labor sufrían una progresiva pérdida de energía, presentando conductas de agotamiento e irritación. A raíz de dicha observación el autor describe al Burnout como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador". (Freudenberger, 1974, p.161)². [Traducción propia].

De igual manera han sido muchos los autores que han aportado conceptos acerca del Síndrome de Burnout. Entre estos se puede nombrar a Maslach (1976, citada por Carlin y Garcés de los Fayos Ruiz, 2010) quien lo describe como "el proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo". (p. 170)

Según Martínez Pérez (2010) el término Burnout se empezó a utilizar a partir de 1977, tras la exposición de Maslach ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, en la que conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en

² "A sense of failure, and an exhausting experience that results from an overload of demands on energy, personal resources, or the spiritual strength of the worker "(Freudenberger, 1974, p. 161).

diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores. El síndrome sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales.

Asimismo, ha sido definido como "un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepto, y pérdida de interés por los clientes que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio". (Maslach y Pines, 1977, citados por Gil Monte, 2005, p. 45).

Pines, Aaronson y Kafry (1981, citados por Carlin y Garcés de los Fayos Ruiz, 2010) lo consideran semejante a un estado de agotamiento físico, emocional y mental que acontece en la persona cuando está implicada por períodos de tiempo prolongados en aquellas situaciones que pueden afectarle emocionalmente.

En esta línea, en 1981 Maslach y Jackson (citados por Carlin y Garcés de los Fayos Ruiz, 2010) lo definieron como:

Respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actividades de despersonalización), y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional. (p.170).

Perlman y Hartman (1982, citados por Gil Monte, 2005) lo definen como "una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización". (p.45).

Por su parte, Gil-Monte (2005) también define al Síndrome de Quemarse por Trabajo como aquel proceso que surge a modo de respuesta frente al estrés laboral crónico, tratándose de un fenómeno que puede tener por resultados diversos riesgos psicosociales en el trabajo. El autor menciona además que considera más adecuado la utilización del término Síndrome de Quemarse por el Trabajo, pues esta denominación permite comprenderlo mejor, en tanto el término Síndrome indica que se trata de un conjunto de síntomas, los cuales tienen que ser identificados y evaluados para que la patología sea adecuadamente diagnosticada. Asimismo, la preposición "por" permite que la atención sea dirigida hacia el

trabajo y no al trabajador, entendiendo que el Síndrome es causado directa y exclusivamente por un riesgo psicosocial que se presenta en el medio ambiente del trabajo.

De todas formas, en la presente investigación se mantuvo la forma inglesa Burnout, ya que sigue siendo la más difundida en la mayoría de las investigaciones.

Ramos y Buendía (2001, citados por Martínez Pérez, 2010) mencionan que Burke en 1987 se refiere al Burnout como aquel proceso de adaptación del estrés laboral, caracterizado por la desorientación profesional, un desgaste y sentimientos de culpa, distanciamiento emocional y aislamiento atribuidos a la falta de éxito profesional.

Como se puede observar la existencia del término se remonta ya hace varios años, sin embargo como menciona Gil Monte (2005) se lo suele considerar como una patología emergente y un nuevo riesgo que puede tener mayor lugar en la actualidad. Respecto a esto el autor refiere que en realidad no se trata de un fenómeno nuevo y reciente, y atribuye su gran repercusión y significativo desarrollo a los grandes cambios sociales, económicos, culturales y organizacionales ocurridos en el mundo del trabajo, entre los que menciona la nueva ordenación del trabajo, el cambio de la relación profesional entre los trabajadores, y entre estos y los clientes. Todo ello llevó a que el fenómeno adquiriera mayor difusión e importancia, en tanto se constituye como un problema que conlleva consecuencias negativas para el éxito de una organización.

El breve recorrido histórico que se ha realizado acerca del Síndrome de Burnout permite pensar que no existe una definición aceptada de manera unánime por quienes investigaron el Burnout, por lo que resulta dificultoso elegir tan solo una definición que se considere correcta del Síndrome. No obstante, se puede observar que la mayoría de las definiciones coinciden en que se manifiesta como un estado de pérdida de energía, agotamiento no solo emocional, sino también físico y mental, con manifestación de irritabilidad, el despliegue de sentimientos negativos y de incompetencia hacia el trabajo y hacia el propio rol que la persona desarrolla en su ámbito laboral, a la vez que la atribución de su génesis a un estrés laboral crónico que la persona experimenta por un largo período en el tiempo.

1.2 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Como se puede observar, muchos son los autores que definen al Síndrome de Burnout y muchas son las similitudes encontradas en todos ellos. A pesar de ello, se consideran las siguientes definiciones como las más relevantes que contribuyeron a delimitar conceptualmente al Síndrome.

Gil Monte (2005) considera que hablar del Síndrome de Quemarse por el Trabajo implica entenderlo como una forma de acoso psicosocial en el trabajo, pero explica que se refiere a un fenómeno diferente del mobbing o acoso psicológico, en tanto este es aplicado a aquellas situaciones en donde el sujeto recibe violencia y agresiones psicológicas por uno o varios de los miembros del grupo de trabajo al que pertenece, dicha situación se caracteriza por la complicidad y por una relación asimétrica donde el acosador posee poder sobre el individuo acosado. Sin embargo, al referirse al Síndrome de Burnout como acoso psicosocial el autor menciona que el trabajador no es el foco de la presión psicológica de sus compañeros, ni es objeto de conductas hostiles y de violencia. La diferencia radica en que el mobbing es una fuente de estrés que tiene lugar por un conflicto interpersonal asimétrico, mientras que el Síndrome de Quemarse por el Trabajo surge como consecuencia al estrés laboral crónico, como respuesta a una falta de estrategias de afrontamiento que le permitan al sujeto hacer frente a aquellas situaciones de estrés.

El Síndrome de Quemarse por el Trabajo es una respuesta al estrés laboral crónico. Se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial los clientes, y hacia el propio rol profesional. Como consecuencia de esta respuesta aparecen una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que van a tener repercusiones nocivas para las personas y para la organización. Es un proceso que se desarrolla de manera progresiva debido a la utilización de estrategias de afrontamiento poco funcionales con las que los profesionales intentan autoprotegerse del estrés laboral generado por sus relaciones con los clientes de la organización, y en menor medida, por sus relaciones con la organización. (Gil Monte, 2005, p. 44).

"El Burnout es un sentimiento de inadecuación personal y profesional que se manifiesta en un cansancio emocional muy fuerte, conduciendo a una pérdida de

motivación por lo que se hace y que suele desembocar en un sentimiento angustioso de fracaso laboral". (Pérez Jáuregui, 2005, p. 34).

Es un intento de adaptación a la pérdida progresiva de los ideales que caracterizaban la esencialidad de la profesión elegida, de los objetivos y energías necesarias para el ejercicio de las profesiones de ayuda humana, causada por las dificultades de trabajo, su presión y excesiva demanda, sin la suficiente ayuda o contención en las organizaciones donde se trabaja, padecida sobre todo por profesionales con alto nivel de expectativas e ideales de ayudar, curar a toda costa, sin medir suficientemente el juicio de realidad respecto de las posibilidades concretas del paciente y su contexto. De ahí que esta posición de distinta intensidad de omnipotencia sufra choques con la realidad que van minando progresivamente la energía y los recursos cognitivos del profesional. (Pérez Jáuregui, 2005, pp. 34-35).

Asimismo, Bosqued (2008) en relación al Síndrome expresa lo siguiente:

El Burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que podríamos definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción.

Por su parte, Martínez Pérez (2010) señala que:

El Síndrome se manifiesta igualmente como un estado de agotamiento emocional, mental y físico, que incluye sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo y baja autoestima. Dicho estado estaría causado por una implicación durante un tiempo prolongado en situaciones que son emocionalmente demandantes. (p.5).

De la misma forma, Schmitz (2015) menciona que:

En términos generales, el Síndrome de Burnout se define como una forma de responder al estrés severo en el contexto laboral, causado por varios factores, tanto de la organización como individuales, que producen síntomas físicos y de comportamiento. Entre estos síntomas, la

deshumanización se destaca como una alternativa del individuo para hacer frente al estrés crónico que permanece en el ambiente de trabajo. (p.22).³ [Traducción propia]

Álvarez Gallego y Fernández Ríos (1991) consideran que el rasgo fundamental del Burnout es el cansancio emocional y la sensación de no poder dar más de sí mismo y que para poder protegerse de ese sentimiento negativo el sujeto trata de aislarse de los demás y desarrolla una actitud impersonal tanto hacia los compañeros de trabajos como hacia los destinatarios del servicio, de esta manera se muestra cínico y con distancia. Asimismo, entienden como otro rasgo principal del Síndrome al sentimiento de inadecuación personal y profesional que siente el sujeto en relación a su trabajo, al no lograr cumplir con las demandas del mismo y dirán que, en ocasiones, ante esta sensación de incompetencia el profesional puede intentar dar la impresión de omnipotencia mediante esfuerzos que demuestren que tienen todo bajo control.

Todos estos recursos suponen para él una forma de aliviar la tensión experimentada, de manera que al restringir el grado o la intensidad de la relación con las demás personas, está tratando de adaptarse a la situación aunque lo haga por medio de mecanismos neuróticos. (Álvarez Gallego y Fernández Ríos, 1991, p. 258).

Como señala Gándara (1998, citado por Andueza, 2014) la aparición del Síndrome de Burnout no sucede de forma espontánea, sino que por el contrario al tratarse de un proceso continuo surge de manera progresiva, hasta incluso alcanzar la severidad. Para el autor en un primer período las demandas y exigencias laborales excederían a los recursos materiales y humanos con los que cuenta la persona, teniendo como resultado la aparición de estrés. En un segundo momento, la persona haría un sobreesfuerzo en su intento por responder a dichas demandas, dando una respuesta de tipo emocional, por lo que puede aparecer ansiedad, fatiga e irritabilidad. En la tercer y última etapa, la persona va a experimentar cambio de conductas y actitudes, lo que correspondería a un enfrentamiento

³ "Em termos gerais, a Síndrome de Burnout é definida como uma forma de responder ao estresse acentuado no contexto laboral, causado por diversos fatores, tanto organizacionais como individuais, que produzem sintomas físicos e comportamentais. Dentre estes sintomas, destaca-se a desumanização como uma alternativa para que o indivíduo consiga lidar com o estresse crônico e se manter no ambiente laboral". (Schmitz, 2012, p. 22). Traducción propia.

defensivo, cuya finalidad es defenderse de las tensiones antes experimentadas, y es allí donde emerge el distanciamiento, el cinismo y la rigidez, lo que indicaría finalmente el surgimiento del Burnout propiamente dicho.

1.3 FACTORES CONTRIBUYENTES AL DESARROLLO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El Burnout es un síndrome que agrupa un conjunto de síntomas psicológicos y físicos que van evolucionando en el tiempo debido a la interacción de factores internos (variables de personalidad) como externos (entorno laboral), pero en definitiva el entorno laboral es el decisivo de la etiología de los síntomas y su curso. Y a la par con las condiciones del trabajo, los recursos personales con que cuente el individuo o la forma como la persona interprete o maneje las situaciones influyen en la frecuencia e intensidad del Síndrome. (Gil Monte, 2005, citado por Quiceno y Vinaccia Alpa, 2007, p. 123).

Gil monte (2005) manifiesta que existen ciertos factores que pueden desencadenar el Síndrome de Burnout, entre estos están las disfunciones en los roles laborales que constituyen algunas de las principales fuente de estrés en las organizaciones. Para el autor, estas disfunciones se deben a la ambigüedad del rol y el conflicto de rol. La primera se refiere a la incertidumbre que tiene el individuo que desempeña el rol respecto al mismo por falta de información. Mientras que el conflicto de rol tiene lugar cuando no es posible satisfacer simultáneamente expectativas del rol por ser contradictorias.

"El conflicto de rol fundamentalmente evoca una respuesta de carácter emocional o afectivo en el sujeto, mientras que la ambigüedad de rol evoca fundamentalmente una respuesta de carácter cognitivo-aptitudinal". (Gil Monte, 2005, p. 86). El autor considera que la ambigüedad de rol puede predecir el componente cognitivo del Síndrome, que sería la baja realización personal en el trabajo, mientras que el conflicto de rol es un predictor del componente emocional del Burnout, refiriéndose al agotamiento emocional.

De igual modo, el autor señala como otro factor desencadenante del Burnout la falta de control sobre los resultados del trabajo de los profesionales. "Cuando los profesionales perciben que tienen poca capacidad para influir sobre los resultados de su trabajo desarrollan baja realización personal en el trabajo, alto agotamiento emocional y alta despersonalización". (Gil Monte, 2005, p. 88).

Por otra parte, el autor considera que los conflictos interpersonales que pueden darse entre los profesionales también son considerados como posibles desencadenantes del Síndrome de Burnout y dirá que "los conflictos interpersonales pueden inducir una

autoevaluación negativa y sentimientos de fracaso profesional, así como importantes niveles de desgaste emocional en los profesionales". (Gil Monte, 2005, p. 91).

Otros autores, como Maslach y Leiter (1999, citados por Schmitz, 2015) describen que el Síndrome de Burnout ha surgido como resultado de un desencuentro entre la naturaleza del trabajo y la naturaleza de la persona que lo realiza. Para ellos, el desgaste de los trabajadores sería un problema ambiental y se produce debido a la mala organización del trabajo. Consideran como factores causales del Burnout las actividades laborales en exceso, la falta de control en el lugar de trabajo, la falta de recompensa, la falta de unidad entre los empleados y el conflicto de valores en el ambiente laboral.⁴ [Traducción propia].

Maslach y Leiter (1997, citados por Maslach, 2009) llevaron a cabo un modelo de Burnout que se centra en el grado de ajuste o desajuste entre la persona y aspectos relevantes de su ambiente organizacional, cuando mayor es el desajuste entre la persona y su trabajo, mayor será la probabilidad de Burnout en el individuo, y mientras mayor sea el ajuste mayor será la probabilidad de compromiso con el trabajo.

Según los autores, dichos aspectos relevantes son los antes mencionados factores causales del Síndrome de Burnout: carga de trabajo, control, recompensa, comunidad, equidad y valores.

El primero se refiere a la sobrecarga en el trabajo, donde los empleados sienten que no tienen el tiempo suficiente para realizar tantas tareas que tienen a su cargo, por lo que consideran que sus recursos son insuficientes. Podría observarse entonces un desajuste entre las exigencias de la persona y su capacidad para cumplir dichas exigencias. Para los autores, la sobrecarga en el trabajo se trata del mejor predictor de la dimensión de agotamiento del Síndrome de Burnout.

Para Maslach (2009) la falta de control podría deberse a diversas situaciones. Puede estar referida a empleados que no sienten libertad de desplegar su propia experiencia y

⁴ Outros autores, como Maslach e Leiter (1999, citados por Schmitz, 2015), descrevem que a Síndrome de Burnout tem surgido como resultado de um desencontro entre a natureza do trabalho e a natureza da pessoa que o realiza. Para estes, o desgaste dos trabalhadores seria um problema do ambiente laboral e ocorreria em função da má organização do trabalho. Relatam como fatores causais para o Burnout, o excesso de atividades laborais, a falta de controle no ambiente ocupacional, a falta de recompensa, a falta de união entre os colaboradores, a falta de equidade e conflito de valores no ambiente de trabalho.

autonomía en el trabajo como tampoco participar en la toma de decisiones e incluso se les hace responsable de las decisiones ajenas. También puede presentarse cuando la persona no tiene control sobre su horario laboral de entrada o salida. Según la autora, todas esas situaciones generan una falta de control en el individuo que puede provocar un alto impacto de estrés y Burnout.

Respecto a las recompensas insuficientes, Maslach (2009) menciona que en ciertos casos los empleados tienen la creencia de que no están siendo recompensados de manera apropiada ni reconocidos por su desempeño laboral, a pesar de que trabajan esforzándose para recibir algún tipo de retroalimentación por sus esfuerzos. "El reconocimiento positivo en este tipo de situación es muy importante para prevenir el Burnout porque no ocurre como una parte rutinaria del trabajo". (Maslach, 2009, p. 40).

El aspecto llamado comunidad por los autores tiene que ver con las relaciones que los trabajadores tienen con otras personas en el trabajo. Maslach (2009) menciona que cuando las relaciones funcionan bien hay apoyo social y los empleados son capaces de resolver de manera efectiva los desacuerdos que se presentan. Por el contrario, cuando dichas relaciones están caracterizadas por falta de apoyo y confianza y conflictos no resueltos, lo que se presentaría es un quiebre en el sentido de comunidad. Cuando eso sucede surge hostilidad y competencia entre los empleados, y bajo tales condiciones el estrés y Burnout pueden ser altos y el trabajo se realiza en circunstancias difíciles.

Maslach (2009) expresa que la equidad y la ausencia de imparcialidad adquieren un papel importante en el Burnout.

La percepción de que el lugar de trabajo es injusto e inequitativo es probablemente el mejor predictor de la dimensión de cinismo del Burnout. Es probable que surjan la rabia y la hostilidad cuando las personas sienten que no están siendo tratadas con el respeto que conlleva ser tratadas de manera justa. Incluso incidentes que parecen ser insignificantes o triviales pueden, si indican un trato injusto, generar intensas emociones y tener gran importancia psicológica. (Maslach, 2009, p. 41).

Por último, Maslach (2009) considera que el factor referido a los valores es importante a considerar en el Burnout, en tanto los valores de las personas recogen el poder cognitivo-emocional de las metas y expectativas del trabajo. En relación a ellos, existe la posibilidad de que surjan conflictos de valores cuando los empleados atraviesan por

situaciones donde sus valores personales se ven enfrentados con los valores de las organizaciones. El abordar esos conflictos entre lo que ellos quieren hacer y lo que tienen que hacer puede generar estrés.

A partir de lo todo mencionado, Maslach (2009) llega a la conclusión de que el Burnout se debe en mayor medida a la naturaleza del trabajo, más que a las características de cada empleado.

Hasta aquí puede observarse como la presencia del Síndrome es atribuida mayormente a factores especialmente externos a la persona, más específicamente a las condiciones laborales que le son propias al trabajo que la persona lleva a cabo diariamente. En este sentido, cabe preguntarse qué es lo que ocurren con los factores internos en el desarrollo del Burnout, como por ejemplo el tipo de personalidad de la persona que sufre el Síndrome. En realidad, hay mucha controversia sobre el tema y a la vez pocos estudios consistentes llevados a cabo que refieran que la personalidad se constituye como factor que podría explicar las variaciones en los niveles de Burnout. No obstante, se puede mencionar a Watson y Clark (1984, citados por Llanque Nieto, 2014) quienes consideran que "la neurosis puede llevar a las personas a reportar niveles más altos de burnout, prescindiendo de la situación". De igual manera, Maslach (2009) menciona que "el neurotismo incluye ansiedad, hostilidad, depresión, autoconciencia y vulnerabilidad. Las personas que tienen elevados niveles de neurotismo son emocionalmente inestables e inclinadas al distrés psicológico; así, tiene sentido que dicha gente estaría más en riesgo para el burnout". (p. 39).

Sin embargo, hay autores que consideran lo contrario, como Schaufeli y Enzmann (1998, citados por Llanque Nieto, 2014) quienes expresan que las condiciones organizacionales adversas son más significativas en la etiología del Burnout que los factores de personalidad.

Frente a todo lo expuesto, se decidió seguir los lineamientos de aquellos autores que consideran a los factores externos como contribuyentes en mayor medida al desarrollo del Síndrome de Burnout.

1.4 SÍNTOMAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Según Gil Monte (2005) la delimitación de los síntomas del Síndrome de Burnout resulta adecuada, en tanto permite describir y definir la patología.

El autor menciona que los principales síntomas se clasifican de la siguiente manera:

- **Síntomas Cognitivos:** La persona puede sentirse contrariada, percibirse incapaz para llevar a cabo sus funciones, sentir baja valoración respecto de su trabajo, pensar que su trabajo no vale la pena, tener pérdida de autoestima e inseguridad.
- **Síntomas Afectivos/emocionales:** Aquí se encuentra nerviosismo, irritabilidad y mal humor en la persona, frustración, agresividad, disgusto, enfado, aburrimiento, agobio, desgaste emocional, entre otros.
- **Síntomas Actitudinales:** El individuo puede presentar falta de ganas de seguir trabajando, apatía, irresponsabilidad, indiferencia, intolerancia, impaciencia, frialdad hacia los destinatarios del servicio.
- **Síntomas Físicos:** Cansancio, insomnio, úlceras de estómago, dolor de cabeza, dolor de espalda, fatiga, hipertensión.

Puede observarse como la mayoría de los síntomas mencionados, se corresponden a las tres dimensiones del Síndrome de Burnout que son descritas en otro subcapítulo: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Por otro lado, Gil Monte (2005) expresa que resulta relevante tener en cuenta el contexto en el que surge la patología y el transcurso de su desarrollo, así como la concurrencia de diversos síntomas que afectan el plano cognitivo, afectivo y actitudinal del individuo para considerar que determinado síntoma es indicador del Síndrome. Es decir, que la presencia de síntomas en un solo plano no indica necesariamente la presencia del Síndrome.

1.5 CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Maslach, Jackson y Leiter (1996) en la tercera edición del manual de "Maslach Burnout Inventory" mencionan:

Nuestros hallazgos sugirieron que el Burnout puede conducir a un deterioro en la calidad de la atención o el servicio brindado por el personal. Parece ser un factor en la rotación laboral, el absentismo y la baja moral. Además, parece estar correlacionado con varios índices auto-reportados de disfunción personal, incluyendo agotamiento físico, insomnio, aumento en el uso de alcohol y drogas, y problemas matrimoniales y familiares. (p. 193).⁵ [Traducción propia].

"El Burnout ha sido asociado con varias formas negativas de respuestas al trabajo, incluyendo insatisfacción laboral, bajo compromiso con la organización, absentismo, intención de dejar el trabajo, y rotación de trabajo". (Schaufeli y Enzmann 1998, citados por Maslach, 2009).

Otros autores consideran que "la presencia o manifestación del Burnout, trae como consecuencias la disminución del rendimiento laboral, los absentismos e incapacidades, el riesgo de accidentes, las dificultades interpersonales, la baja calidad de vida y las pérdidas económicas significativas para la empresa u organización". (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Gil-Monte, 2005, citados por Quiceno y Vinaccia Alpi, 2007, p. 121).

Según Maslach, Schaufeli y Leiter (2001, citados por Isaac Otero, García Grajeda, Bosch Canto, Méndez Venegas y Luqu, 2013) "tales manifestaciones condicionan el estado general del trabajador y son consideradas como un riesgo físico y psicosocial para todos aquellos profesionales que lo padecen". (p. 218).

Gil Monte y Peiró (1997, citados por Gil Monte, 2003) consideran que las consecuencias del síndrome pueden situarse en dos niveles: en el individuo y en la organización donde este último se desempeña laboralmente.

Ahora bien, los autores consideran que dentro de las consecuencias que se dan en el individuo pueden encontrarse diferentes tipos: emocionales, actitudinales, conductuales y

⁵ Our findings suggested that Burnout can lead to a deterioration in the quality of care or service provided by the staff. It appears to be a factor in job turnover, absenteeism, and low morale. Furthermore, Burnout seems to be correlated with various self-reported indexes of personal dysfunction, including physical exhaustion, insomnia, increased use of alcohol and drugs, and marital and family problems. (Maslach, Jackson y Leiter, 1996, p. 193)

somáticas. En el tipo emocionales la persona presentaría sentimientos de alienación, de ansiedad y se defendería de ello mediante un distanciamiento emocional. En las consecuencias de tipo actitudinales se encontraría el desarrollo de actitudes negativas, caracterizadas por la presencia de cinismo, apatía y hostilidad, mientras que en las consecuencias de tipo conductuales podrían hallarse conductas agresivas por parte del individuo, cambios en su estado de ánimo con manifestaciones de irritabilidad, llegando la persona en ocasiones al aislamiento. Por último, las consecuencias pertenecientes al tipo somático se caracterizan por tratarse de alteraciones a nivel somático, como ser dolores de cuerpo, problemas respiratorios, hipertensión, jaquecas, insomnio, problemas alérgicos y gástricos como ser úlceras, gastritis, náuseas, diarrea.

Respecto a las consecuencias a nivel organizacional la presencia del Síndrome de Burnout según Gil Monte y Peiró (1997, citados por Gil Monte 2003) pueden provocar diversos efectos en la organización: baja satisfacción laboral, elevado absentismo laboral, tendencia al abandono del puesto e incluso de la organización, una marcada disminución del interés en la persona por llevar a cabo su trabajo, un aumento en relación a los conflictos interpersonales entre compañeros, supervisores y usuarios, como así también una gran disminución de la calidad de vida laboral de los profesionales.

De igual modo, Martínez Pérez (2010) considera que "la sensación de que el rendimiento es bajo y la organización falla conduce al deterioro en la calidad del servicio, absentismo laboral, alto número de rotaciones e incluso, abandono del puesto de trabajo". (p.5).

Por su parte, Ramos y Basualdo (2001, citados por Pérez Jáuregui, 2005) mencionan como consecuencias del síndrome al negativismo, la desmotivación, la indiferencia, el ausentismo, la baja productividad, el descenso del rendimiento, la insatisfacción laboral, el trabajo de poca calidad como resultado, muchos errores en su realización, indecisión en la toma de decisiones, accidentes laborales, etc.

Maslach (2009) expresa que "el estrés laboral es predictor de un menor rendimiento en el trabajo, problemas con las relaciones de familia y mala salud". (p. 38). Y considera que en cuanto a lo organizacional se advierte una mala calidad del trabajo, donde los empleados cambian su desempeño, presentan estándares mínimos de trabajo como también una mínima calidad de producción, cometiendo más errores con una menor creatividad para la resolución de problemas.

Cuando el Burnout alcanza la etapa de cinismo alto, puede derivar en un mayor ausentismo y rotación. Los empleados que padecen Burnout hacen el mínimo, no se presentan con regularidad, dejan el trabajo temprano, y abandonan sus trabajos en mayor medida que los empleados comprometidos. (Maslach, 2009, pp. 38-39)

Según Gándara (1998, citado por Andueza, 2014) las consecuencias que tiene el Síndrome de Burnout pueden llegar a afectar diversos aspectos de la vida de la persona:

En el ambiente laboral la persona no realiza sus funciones de manera adecuada, no contribuye eficazmente a la organización, su dedicación es cada vez más inferior y su trato con los demás se torna cada vez más frío. Como respuesta a todo esto la persona puede recurrir al absentismo laboral, pudiendo alcanzar incluso el abandono de la profesión.

Respecto al ámbito familiar, debido a que la persona recurre al aislamiento, la hostilidad y a la incomunicación existe la posibilidad de que traslade estas reacciones al entorno familiar, de manera que su relación familiar terminará repercutida y afectada.

En cuanto al ámbito personal del sujeto afectado por el Síndrome de Burnout, puede suceder que la interacción entre los factores estresantes en los que se encuentre sumergido y su personalidad aumenten la probabilidad de presentar trastornos depresivos, desarrollar conductas suicidas o incluso recurrir al uso y/o abuso de drogas o alcohol.

A raíz de lo expuesto, se advierte lo importante que es prestar especial cuidado al Síndrome de Burnout y a sus consecuencias, en tanto las mismas no solo repercuten en el ámbito laboral del individuo, sino que trascienden a todos los aspectos de su vida, resultando sumamente perjudicial para su salud.

1.6 DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Maslach y Jackson (1981, citados por Carlin y Garcés de los Fayos Ruiz, 2010) entienden al Síndrome de Burnout como un Síndrome tridimensional, cuyas dimensiones son:

- **Agotamiento emocional:** Para Maslach (2009) "la dimensión del agotamiento representa el componente de estrés individual básico del Burnout. Se refiere a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Los trabajadores se sienten debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición". (p. 37)

Gil Monte (2005) señala que "por agotamiento emocional se entiende la situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo". (p. 45). Para el autor el individuo experimenta una pérdida progresiva de energía, siente agotamiento, fatiga y desgaste.

Pérez Jáuregui (2005) menciona que asimismo la persona experimenta como una sensación de vaciamiento de aquellos recursos emocionales y personales con los que contaba, sin tener más nada que ofrecer profesionalmente.

- **Despersonalización:** "La dimensión del cinismo representa el componente del contexto interpersonal del Burnout. Se refiere a una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo". (Maslach, 2009, p. 37). Para la autora, el cinismo o despersonalización se desarrolla como respuesta a un exceso de agotamiento emocional, el cual en un principio sería auto-protector

Gil Monte (2005) la define como "el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que lo culpen de sus problemas". (p. 45). Como menciona Pérez Jáuregui, (2005) este cambio de actitud aparece acompañado de irritabilidad, cinismo y hostilidad hacia los destinatarios e incluso hacia sus compañeros de trabajo.

Maslach (2009) expresa que el riesgo de dicha dimensión es el desapego de la persona con su trabajo, el cual puede derivar en una pérdida de idealismo y deshumanización del trabajador. Para la autora, a medida que se desarrolla esta

dimensión en la persona, este pasa de hacer su mejor esfuerzo a hacer solo el mínimo, es decir, sigue desempeñándose, pero solo lo hace al mínimo, por ende su calidad de desempeño disminuye.

- **Falta de realización personal:** "La dimensión de la ineficacia representa el componente de autoevaluación del Burnout. Se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo". (Maslach, 2009, p. 38)

Según Gil Monte (2005) la falta de realización personal se define como aquella tendencia que poseen los profesionales a evaluarse de forma negativa, de manera que dicha evaluación caracterizada por aspectos negativos hacia ellos mismos y hacia su trabajo terminan por afectar la capacidad de estos para realizar su trabajo adecuadamente y para relacionarse con las personas a las que atienden.

Por su parte, Pérez Jáuregui (2005) considera que estas evaluaciones negativas hacia uno mismo y su trabajo conllevan a que la persona presente baja productividad laboral, baja autoestima y una incapacidad para soportar la presión que se le presenta en su ambiente laboral, como también percepciones de inadecuación e inadaptación profesional.

1.7 SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONES ASISTENCIALES Y NO ASISTENCIALES

Para la presente investigación, se consideró el Síndrome de Burnout desde la posición no asistencial, en tanto la población a estudiar se desenvuelve en un ámbito laboral caracterizado por tal posición.

Tiempo atrás el Síndrome solo era aplicado a profesiones que implicaban trabajos asistenciales y que requerían un contacto continuo y directo con personas.

De hecho, Maslach (1981, citada por Bosqued, 2008) considera al Síndrome de Burnout como un proceso de estrés crónico y lo define como "un síndrome tridimensional, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o personas". (p. 20).

Gil Monte (2002) menciona que "el Síndrome de Quemarse por el Trabajo se ha conceptualizado como un proceso que ocurre entre los profesionales que trabajan hacia personas, o cuyo objeto de trabajo son personas (trabajadores pertenecientes a los sectores de la sanidad, educación, hostelería, justicia, seguridad, servicios sociales, etcétera). (p. 34).

Maslach, Jackson y Leiter (1996) en la tercera edición del manual de "Maslach Burnout Inventory", también mencionan que "El Burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y logro personal reducido que puede ocurrir entre personas que trabajan con otras personas". (p. 192). ⁶ [Traducción propia].

De igual manera, Carlotto y Cámara (2008, citados por Schmitz, 2015) señalan que "las primeras investigaciones sobre Burnout son el resultado de estudios sobre las emociones y las formas de tratar con ellas, y fueron desarrolladas por profesiones que, por la naturaleza de su trabajo, necesitaban mantener contacto directo, frecuente y emocional con sus clientes, como los trabajadores de la salud, servicios sociales y educación". ⁷ (p.17). [Traducción propia].

⁶ "Burnout is a psychological syndrome of emotional exhaustion, despersonalization, and reduced personal accomplishment that can occur among individuals who work with other people". (Maslach, Jackson y Leiter, 1996, p. 192)

⁷ As primeiras pesquisas sobre Burnout são resultado de estudos sobre as emoções e formas de lidar com elas. Foram desenvolvidas com profissionais que, pela natureza de seu trabalho, necessitavam manter

En función de esta perspectiva que entiende al Síndrome de Burnout como prioritariamente asistencial, Maslach y Jackson (1981, citados por Moreno Jiménez, Rodríguez Carvajal y Escobar Redonda, 2001) elaboraron el Maslach Burnout Inventory.

Sin embargo, hay autores que no limitan el Síndrome de Burnout solo al campo asistencial.

Maslach y Schafeli (1981, citados por Gil Monte, 2002) señalan que si bien el Síndrome se presenta como propio del ámbito profesional asistencial, también ha sido descrito en otro tipo de profesionales, como ser directivos y trabajadores de cualquier tipo de organización, incluso en entrenadores y deportistas.

Pines y Aronson (1988, citados por Martínez Pérez, 2010) consideran que el Burnout es un síndrome que puede observarse también en profesiones no asistenciales.

"En la década de 1990 Maslach y Leiter (1997, citados por Schmitz, 2015) advirtieron que el SB no se limitaba a profesionales de la salud y la educación, llegando a ser considerado como un fenómeno que está afectando a prácticamente todas las profesiones".⁸ (p.18). [Traducción propia].

De igual manera, Moreno Jiménez, Rodríguez Carvajal y Escobar Redonda (2001) expresan que "el síndrome se presentaba como el resultado de un estrés crónico, básicamente laboral, que afectaba a numerosas profesiones y actividades no asistenciales".

Considerando entonces que el Síndrome de Burnout puede derivarse de cualquier actividad profesional e incluso no profesional y atendiendo a la dificultad de sectorizar el Síndrome de Burnout en este tipo de trabajos no asistenciales a través del Maslach Burnout Inventory (cuyas dos primeras versiones están dirigidas a los profesionales de la salud y a los profesionales de la educación) Schaufeli, Leiter, Maslach, y Jackson (1996, citados por Gil Monte, 2002) elaboraron el Maslach Burnout Inventory – General Survey que permite evaluar el Síndrome en cualquier tipo de trabajadores independientemente de sus funciones laborales. Dicho inventario con sus respectivas características y diferencias del Maslach Burnout Inventory es desarrollado en profundidad en un subcapítulo que trata

contato direto, frequente e emocional com sua clientela, como os trabalhadores da área da saúde, serviços sociais e educação. (Carlotto e Câmara, 2008, citados por Schmitz, 2015, p. 17).

⁸ "Na década de 1990, Maslach e Leiter (1997, citados por Schmitz, 2015) alertaram que a SB não estava restrita a profissões ligadas à saúde e à educação, passando a ser considerada como um fenômeno que afetava praticamente todas as profissões". (p.18).

especialmente las diferencias entre las versiones, haciendo mayor hincapié en la del Maslach Burnout Inventory – General Survey, en tanto es uno de los instrumentos que se utilizó en la presente investigación.

En relación a los contenidos teóricos expuestos anteriormente, se observa que mientras los primeros estudios acerca del Burnout se centraron en aquellas profesiones dedicadas a la salud y/o servicios con personas, es frecuente que por el contrario el Síndrome en los últimos años sea considerado como capaz de presentarse en todo tipo de profesiones, no solo en las asistenciales. De esta manera, se entiende que el Síndrome de Burnout no se trata de un fenómeno restringido a un determinado ámbito de profesionales, sino que puede desarrollarse en las diversas actividades profesionales y/o laborales.

1.8 DIFERENCIA DE SÍNDROME DE BURNOUT Y OTROS CONCEPTOS

Resulta necesario establecer la diferencia entre el concepto de Burnout y el de estrés laboral, en tanto suelen ser confundidos entre sí o incluso en ocasiones son utilizados como sinónimos. Esto último se podría considerar un error, ya que como menciona Gil Monte (2005) el estrés laboral se trata de un proceso más amplio que el Síndrome de Burnout.

Según Pérez Jáuregui (2005) el estrés laboral "es la respuesta física y emocional negativa, displacentera, que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Es un trastorno de "adaptación" entre el trabajador y la situación estresora." (p. 25).

Gil Monte (2005) respecto al estrés menciona que "este proceso se inicia cuando un individuo percibe un desequilibrio importante entre las demandas del entorno y su capacidad de respuesta bajo condiciones donde el fracaso en hacer frente a esas demandas tiene consecuencias negativas importantes para él" (p.41). El autor expresa que el Síndrome de Quemarse por el Trabajo en relación al concepto de estrés laboral es considerado una consecuencia del mismo, es decir, sería una respuesta a un estrés laboral crónico.

Quiceno y Vinaccia Alpi (2009) señalan que "el estrés está relacionado con un sin número de situaciones que pertenecen a la vida cotidiana y el burnout es sólo una de las formas que tiene de progresar el estrés laboral" (p. 118).

Martínez Pérez (2010) al distinguir entre el estrés general y el Síndrome de Burnout menciona que:

El primero es un proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos, mientras que el Burnout sólo hace referencia a efectos negativos para el sujeto y su entorno. Es evidente que el estrés general se puede experimentar en todos los ámbitos posibles de la vida y actividad del ser humano a diferencia del Burnout, que como la mayoría de los autores estiman, es un síndrome exclusivo del contexto laboral. (p. 6).

De hecho, Gil Monte (2005) manifiesta que en la mayoría de las situaciones cotidianas, incluso en el ámbito laboral, resulta necesario experimentar ciertas cuotas de estrés para que el organismo pueda funcionar de manera adecuada.

Es decir, mientras el estrés puede presentarse en diversas situaciones que hacen a la vida cotidiana en sí con sus posibles efectos positivos y/o negativos, el Síndrome de

Burnout es una de las formas que tiene el estrés laboral de progresar hasta llegar a ser crónico, y el cual siempre presenta solo efectos negativos.

Lo anterior lleva a recordar la diferencia que se realiza entre el eustrés (estrés positivo) y el distrés (estrés negativo).

El eustrés es una reacción/respuesta tensional y funcional, positiva y saludable, ante una situación o estímulo estresor, necesaria para lograr un objetivo. El eustrés es una respuesta adaptativa a las situaciones o a los estímulos de la vida. Es lo que llamamos tensión normal. (Bautista y Ré, 2007, p. 64).

De manera, que el eustrés se entiende como aquella tensión adecuada que presenta una persona y que le permite enfrentar diversas situaciones y resolverlas de la mejor manera posible. Por el contrario:

El distrés es la reacción/respuesta tensional, desadaptativa, negativa, excesiva, insana y disfuncional de la persona ante una situación o estímulos estresores. Es una tensión excesiva que puede llevar a la ruptura del equilibrio. Es una grave amenaza para la salud y para la armonía de la personalidad. (Bautista y Ré, 2007, p. 66).

Por su parte, Pérez Jáuregui (2005) define al distrés como "un estado integral de tensión negativa, fuera de la situación interactiva particular en que dicha tensión se pudo originar" (p.28).

De esta manera, puede entenderse al Síndrome de Burnout del lado del estrés negativo o distrés, en tanto el punto en común que existe entre ellos es que ambos se caracterizan por tratarse de una tensión negativa para la persona. Sin embargo, lo que determina el Síndrome de Burnout, como menciona Pérez Jáuregui (2005) es "el cansancio resultante de una tensión psicológica prolongada o bien una incapacidad para desacelerar o disminuir el ritmo y las presiones laborales, que puede dar como resultado sentimientos cronificados y generalizados de fatiga" (p.29). Para dicha autora, este agotamiento resultante de la situación de estrés dilatado se transfigura en una pérdida de vitalidad y energía, lo que termina por caracterizar al Síndrome de Burnout.

Álvarez Gallego y Fernández Ríos (2010) en relación a la diferencia del Síndrome de Burnout con la depresión consideran que en el primero se encuentra un ánimo abatido,

pero el mismo suele ser temporal y específico del ambiente laboral. Por otro lado, Martínez Pérez (2010) señala que la depresión mantiene una relación significativa solo con una de las dimensiones del Burnout, que sería el cansancio emocional y no así con las dos restantes: despersonalización y baja realización personal.

Con respecto a la diferencia del Síndrome de Burnout con la fatiga física, Martínez Pérez (2010) considera que la misma radica en el proceso de recuperación. Según Pines y Aronson (1988, citados por Martínez Pérez, 2010) en el Burnout la recuperación se caracteriza por ser lenta y se encuentra acompañada por sentimientos de fracaso, mientras que en la fatiga la recuperación suele ser más rápida y puede ir acompañada de sentimientos de realización personal.

Otro concepto útil a diferenciar del Síndrome de Burnout para evitar equivocaciones es el de aburrimiento o tedio. Maslach y Jackson (1981, citados por Martínez Pérez, 2010) consideran que la diferencia básica radica en que el Burnout es producto de repetidas presiones emocionales, mientras que el aburrimiento puede ser resultado de cualquier presión o incluso de la falta de motivación de la persona en su entorno de trabajo.

De igual modo, Oramas Viera, González Marrero y Vergara Barrenechea (2007) expresan que el tedio debe ser diferenciado del Burnout, en tanto el primero es producto de la monotonía, del aburrimiento y de la falta de motivación de la persona por la pérdida de expectativas personales en su ámbito laboral y si bien pueden llevar a una falta de deseo de trabajar, la empatía y la comunicación interpersonal de la persona se mantiene sin afectación y puede establecerse sin dificultad, todo lo contrario a lo que ocurre en el Síndrome de Burnout.

En este sentido, hay quienes consideran que:

Para diferenciarlo de otros constructos es imprescindible tomar en cuenta su multidimensionalidad (CE; DP y falta de RP), su relación con variables antecedentes-consecuentes y su proceso de desarrollo progresivo y continuo; suponiendo éste último la interacción secuencial de variables emocionales (CE y DP), cognitivas (RP) y actitudinales (DP) dentro de un contexto laboral". (Ramos, 1999; Gil-Monte y Peiró, 1997, citados por Martínez Pérez, 2010, p. 8).

De todo lo expuesto y a consideración de la investigadora se puede decir que lo que es determinante en la diferenciación del estrés laboral, la fatiga física y el tedio o

aburrimiento con el Síndrome de Burnout es que los primeros se presentan en situaciones concretas no mantenidas en el tiempo, de manera que son pasajeros, lo que no ocurre con el Burnout, el cual se caracteriza por la permanencia de sus síntomas y su carácter tendiente a lo negativo.

Asimismo, al realizar la distinción de estos conceptos con el Síndrome de Burnout se puede considerar que dicho Síndrome se encuentra determinado exclusivamente al espacio y tiempo del ámbito laboral del sujeto, y que lo que lo diferencia realmente de todos ellos es la dimensión de despersonalización que junto a las otras dimensiones dan como resultado final al Burnout.

1.9 MASLACH BURNOUT INVENTORY

El Maslach Burnout Inventory fue desarrollado en 1981 por Maslach y Jackson. En la última edición del manual (Maslach, Jackson y Leiter, 1996) se presentan tres versiones del Maslach Burnout Inventory:

- MBI - Human Services Survey (MBIHSS), el cual está dirigido a los profesionales de salud. Se encuentra constituido por tres escalas: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal de 22 ítems. Su finalidad es medir la frecuencia con la que los profesionales perciben las características de dichas escalas en el trabajo.

- MBI - Educators Survey (MBI-ES), es la versión del MBI-HSS para profesionales de la educación (Schwab, 1986, citado por Gil Monte, 2002). Esta versión cambia la palabra paciente por alumno, reproduce la misma estructura factorial del MBI-HSS, y mantiene el nombre de las escalas.

- MBI - General Survey (MBIGS). Elaborado por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996, citados por Gil Monte, 2002), esta nueva versión del MBI sostiene los mismos fundamentos teóricos originarios de las primeras versiones. Sin embargo, presenta un carácter más genérico, no exclusivo para profesionales cuyo objeto de trabajo son los servicios humanos. En esta versión se mantiene la estructura tridimensional del MBI, aunque sólo contiene 16 ítems y las dimensiones se denominan Eficacia profesional (6 ítems), Agotamiento Emocional (5 ítems) y Cinismo (5 ítems).

Gil Monte (2002) manifiesta que lo que diferencia particularmente el Maslach Burnout Inventory-General Survey del Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey es que los ítems del primero no se refieren de manera explícita a las personas destinatarias del servicio, sino que por el contrario presentan un carácter más genérico que no implican la exclusividad de los profesionales de salud, así puede decirse que no se centra en la relación laboral de servicio que se da entre un profesional y los usuarios, sino más bien en la realización del trabajo en general.

"Cuando se evalúa el Síndrome de Quemarse por el Trabajo mediante el MBI-GS estamos evaluando una crisis en la relación de una persona con su trabajo, y no necesariamente una crisis en las relaciones entre una persona y la gente con la que se relaciona en el trabajo". (Gil Monte, 2002, p. 34).

Según Gil Monte (2002), la subescala de Eficacia profesional es similar a la de Realización personal en el trabajo del MBI-HSS, pero recoge aspectos sociales y no sociales del trabajo, y se centra más en las expectativas de éxito del sujeto. En cuanto a la escala de Agotamiento Emocional, los ítems que lo miden resultan más genéricos que los de la subescala de Agotamiento emocional del MBI-HSS, ya que contienen referencias a la fatiga física y emocional sin referirse a las personas como causa de dicha fatiga. Con respecto a la subescala de Cinismo el autor considera que posiblemente es la que más difiere de la subescala de despersonalización del MBI-HSS, en tanto sus ítems reflejan indiferencia o actitudes de distanciamiento hacia el trabajo, y no se centran en las personas hacia las que se dirige éste. Sin embargo, al igual que en la subescala de despersonalización, los ítems evalúan el intento de los individuos de distanciarse del trabajo como estrategia de afrontamiento frente a las exigencias agotadoras de éste.

CAPÍTULO 2: ¿QUÉ ES EL SENTIDO DEL TRABAJO?

2.1 EL ANÁLISIS EXISTENCIAL Y SU CONCEPCIÓN ANTROPOLÓGICA

El análisis existencial de Viktor Frankl (1978) parte de una comprensión integral del ser humano como ser bio-psico-socio-espiritual, donde el hombre es concebido como unidad antropológica. El autor entiende la totalidad-en-unidad del ser humano como una triple e inseparable dimensionalidad, en la que la espiritualidad ocupa un lugar auténticamente propio y esencial. A consideración de Frankl (1994) la existencia del hombre acontece en el espíritu.

Frankl (1994) en su concepción de la persona tiene la imagen del hombre como unidad cuerpo-alma-mente. Frankl (1955, citado por Pareja Herrera, 2006) señala que en el ser humano se distingue tres grandes dimensiones: la dimensión somática, la dimensión psíquica y la dimensión noética o dimensión existencial-espiritual. Dicha dimensión espiritual es específica, única y distintiva del ser humano, la cual junto a las dos primeras dimensiones conforma la unidad antropológica en el ser humano.

"Es la dimensión espiritual la que proporciona la unidad y totalidad al ser humano. Solo la totalidad de lo somático, lo psíquico y lo espiritual, constituyen al ser humano completo". (Pareja Herrera, 2006, p. 165).

Pareja Herrera (2006) menciona que la expresión análisis existencial no se refiere al análisis de la existencia, sino al análisis sobre la existencia y expresa que desde dicho análisis existencial el ser humano se convierte en persona a partir de la dimensión existencial espiritual, donde lo propio del ser humano es su libertad y responsabilidad. Dicho de otro modo, lo que caracteriza al ser humano en cuanto a humano es la dimensión de su espiritualidad que se manifiesta en su libertad – responsabilidad. Para Frankl (1994) es en la dimensión del espíritu donde la existencia acontece.

El objetivo el análisis existencial como explicación antropológica de la existencia personal consiste en hacer consciente, en explicar, en desplegar, en desarrollar la concepción implícita, inconsciente (...) de la misma forma como se revela una foto sacándola de un estado latente. (Frankl, 1994, p. 65).

El autor plantea que el objetivo principal del análisis existencial es la facilitación del proceso en el que el ser humano se hace consciente de que la esencia de su existencia es la consciencia de su libertad y la responsabilidad de su libertad. y que dicho objetivo se

concreta en un objetivo práctico, que es que el ser humano como ser único, irrepetible, llamado a buscar el sentido de su vida y a realizar valores, descubra por sí mismo el sentido de su existencia y/o el sentido de su ser-en-el-mundo. Frankl (1978) expresa que "el hombre que no comprende el sentido peculiar de su propia existencia singular se sentirá necesariamente paralizado en las situaciones difíciles de la vida". (p. 171).

A modo de conclusión de este breve desarrollo preliminar, puede decirse que lo distintivo y fundamental del enfoque del análisis existencial es su concepción antropológica, donde a diferencia de otros enfoques, toma la dimensión espiritual o espiritualidad del ser humano, confiriéndole el estatuto de dimensión concreta y específica del hombre, a partir de la cual el hombre da cuenta de su existencia y busca el sentido de la misma o de su vida.

2. 2 ELEMENTOS CENTRALES DEL ANÁLISIS EXISTENCIAL

- Libertad de Voluntad

Pareja Herrera (2006) menciona que Libertad de Voluntad es el primer fundamento del análisis existencial y constituye el eje de la antropología frankliana. Esta antropología afirma que pese a los condicionamientos que puedan presentarse desde el orden biológico, psicológico y social, el ser humano tiene la capacidad de adoptar una actitud libre ante ellos.

El autor menciona que tras su experiencia en los campos de concentración Frankl llegó a la conclusión de que al hombre se le puede arrebatar todo, menos una cosa, y con ello se refiere a la libertad, libertad respecto a la elección de la actitud personal que puede tomar el ser humano para decidir su propio camino. Dicho de otro modo, la vida ofrece diversas situaciones en las que el ser humano debe tomar un tipo de actitud con la cual hacer frente a dichas situaciones o circunstancias, y esto es posible por la libertad espiritual, que no se puede arrebatar y la cual hace que la vida tenga sentido y propósito.

Para Pareja Herrera (2006) la Libertad de Voluntad se expresa en la capacidad del ser humano de ejercer la libertad espiritual interior ante el peso anonadante de los condicionamientos del ambiente. No obstante, la libertad humana no se trata solo de ser una libertad-de, sino que en lo profundo lleva inscripto una dirección trascendental por la cual se convierte en una libertad-para, libertad para aquello que constituye la humanización, que no es otra cosa que libertad para responder.

De este modo, se entiende por Libertad a la capacidad gracias a la cual la persona puede tomar una decisión frente a lo que le acontece. En este punto resulta necesario vincular la Libertad con la responsabilidad.

Para Frankl (1991) se puede hablar del ser humano como responsable precisamente en razón de su libertad natural. La relación entre libertad y responsabilidad implica que la libertad no es solo una libertad de, sino que también es una libertad para, y el hecho de asumir la responsabilidad significa aquello para lo cual el hombre es libre.

Frankl (1971, citado por Pareja Herrera, 2006) expresa que la libertad y la responsabilidad, junto con la espiritualidad forman una trilogía. "El ser humano, en cuanto a sujeto, o sea en cuanto libre y responsable, es existencial o espiritual". (Pareja Herrera,

2006, p. 155). De manera que la dimensión existencial no puede pensarse sin la espiritualidad, la libertad y la responsabilidad de la libertad.

"La libertad del hombre incluye la libertad de tomar posición frente a sí mismo, enfrentarse a sí mismo y, con este fin, distanciarse, en primer lugar de sí mismo". (Frankl, 1991, p. 152).

Pareja Herrera (2006) manifiesta que el ser humano es responsable de hacerse cargo de su propia vida. Dicha responsabilidad fundamental de hacerse cargo de la propia vida, es intransferible y en ella cada ser humano es irremplazable. El ser humano para Frankl considera el autor es responsable de actualizar y realizar los significados y valores en el mundo y su historia. Esto quiere decir que la existencia humana se rige por la libertad y la responsabilidad.

A modo de conclusión, puede decirse entonces que lo esencial en la dimensión de la existencia humana es la espiritualidad, la libertad y la responsabilidad. El hombre tiene la posibilidad de elegir libremente su actitud y hacerse así responsable de su propia existencia, el hombre es libre y a su vez es también responsable del uso que hace de esta libertad. De esta manera, se entiende que cuando el ser humano toma consciencia de que posee libertad de llevar adelante su propia existencia debe actuar en concordancia con la responsabilidad que eso implica.

- **Voluntad de Sentido:**

Desde la perspectiva existencial el ser humano es entendido no solo como ser-responsable sino también como ser que está-en-el-mundo. Para Frankl (1991) el estar-en-el-mundo implica la búsqueda de un sentido. Es en ese mundo donde el ser humano encuentra los valores que él solo puede encarnar en la realidad.

Frankl (194) plantea que la búsqueda de un sentido es posible porque el ser humano tiene una motivación básica, la cual no es otra cosa que la Voluntad de Sentido y cuando ésta se encuentra frustrada aparece el sufrimiento de una vida sin sentido y el vacío existencial. Es decir que, en razón de la Voluntad de Sentido el hombre está referido a la búsqueda de un sentido y a su cumplimiento.

"El ser humano, motivado por su Voluntad de Sentido, se dirige a responder a las preguntas vitales, a través de descubrir el sentido presente e inherente a cada situación, y a realizar los valores". (Pareja Herrera, 2006, p. 184).

Pareja Herrera (2006) menciona que las situaciones vitales se le presentan al ser humano como preguntas que el solo puede resolver, y en razón de la unicidad de su existencia, el ser humano vive también de modo único e irrepetible dichas situaciones vitales. Esto quiere decir que cada ser humano necesita descubrir para sí mismo, cuál es su situación en el mundo. El ser humano al ser consciente de su ser único descubre que debe tener su propio modo de ser-en-el-mundo y su propia misión y tarea. Dicha misión y tarea es la aceptación de su existencia, la aceptación de que su vida es su responsabilidad fundamental.

Ahora bien, según el autor esta búsqueda de sentido es posible por la capacidad autotranscendente del ser humano, que le permite salir de sí mismo, sin dejar de ser él mismo y encontrarse con el mundo de las cosas. Cuando el ser humano es él mismo opta por buscar y descubrir el sentido y el valor de las situaciones que va viviendo hasta hacer reales esos sentidos y establecer la jerarquía de sus valores.

La Voluntad de Sentido funciona entonces como una motivación básica del hombre, como una razón para ser feliz. Es decir, se manifiesta como una tensión que pone al ser humano en marcha. Y en la medida que se dé una tensión sana, el ser humano estará más cerca del sentido y del valor. En esta dirección, la Voluntad de Sentido como manifestación de la dimensión espiritual, permite al ser humano descubrir en el día a día distintas razones para ser feliz.

- **Sentido de Vida**

Según Längle (2007) Frankl señalaba que el individuo tiene el poder y la libertad de decidir, es decir, de tomar partido, adoptar una actitud y ser responsable, y que estas cualidades específicamente humanas permitían lograr el Sentido de la Vida.

Frankl (1991) expresa que "la búsqueda por parte del hombre del sentido de la vida constituye una fuerza primaria y no una "racionalización secundaria" de sus impulsos instintivos. Este sentido es único y específico en cuanto es uno mismo y uno solo quien tiene que encontrarlo; únicamente así logra alcanzar el hombre un significado que satisfaga su propia voluntad de sentido". (p. 57).

El autor manifiesta que es necesario comprender que el Sentido de Vida no puede ser definido en términos generales, en tanto dicho sentido difiere de una persona a otra, y como se mencionó anteriormente va a estar determinado por la unicidad que caracteriza al

ser humano. No se trata de una cuestión genérica, ni de una meta en la vida, ni de un propósito estático al que las personas deben aspirar. Sino que por el contrario, como menciona Frankl (1991), el Sentido de Vida se refiere al significado concreto de la vida de cada individuo en un momento dado. Por ello el autor considera que la libertad de voluntad es lo que permite al ser humano la búsqueda del sentido de la propia existencia, mientras que la voluntad de sentido es la fuerza motivacional básica que empuja al ser humano a encontrarlo.

Plantear la cuestión en términos generales puede equipararse a la pregunta que se le hizo a un campeón de ajedrez: "Dígame, maestro, ¿cuál es la mejor jugada que puede hacerse?" Lo que ocurre es, sencillamente, que no hay nada que sea la mejor jugada, o una buena jugada, si se la considera fuera de la situación especial del juego y de la peculiar personalidad del oponente. No deberíamos buscar un sentido abstracto a la vida, pues cada uno tiene en ella su propia misión que cumplir; cada uno debe llevar a cabo un cometido concreto. Por tanto ni puede ser reemplazado en la función, ni su vida puede repetirse; su tarea es única como única es su oportunidad para instrumentarla. (Frankl, 1991, p. 62)

Pareja Herrera (2006) explica que el hecho de que el ser humano sea único en su esencia y único en su existencia implica que el sentido de las situaciones vitales que experimenta sea diferentes de una persona a otra. Y es a partir de esto que se llega a la conclusión de que no existe un sentido universal de la vida, sino que por el contrario existen sentidos únicos y parciales determinados por las situaciones únicas y parciales que vive el ser humano. No obstante, si se tiene en cuenta que hay situaciones que comportan un denominador común puede decirse que existen sentidos que son compartidos por los seres humanos en la sociedad. Estos sentidos, al no estar referidos a una situación única vital conciernen a la condición humana. Y es a partir de allí que los sentidos son comprendidos como valores.

Según el autor la pregunta por el sentido de la vida se da a lo largo de la vida y puede presentarse de diversas maneras:

En el pensamiento de Frankl, vemos que el ser humano, fenomenológicamente hablando, puede encontrar y descubrir el sentido de su vida, a través de tres caminos fundamentales o de tres experiencias básicamente humanas:

1. *Cuando experimento que no sólo soy capaz de dar algo al mundo, sino que, de hecho, ofrezco algo por medio de mis creaciones, es decir, mi trabajo o quehacer. Valores de creación.*
2. *Cuando encuentro y descubro que no solamente soy un ser capaz de dar algo de mí al mundo, sino que, además, puedo recibir algo del mundo. Este recibir puede ser a través del contacto con las vivencias de tipo estático, la contemplación de las maravillas de la naturaleza y la meditación que nos develan la asombrosa gratuidad que entrañan como don para el ser humano. La experiencia más profunda, en este segundo camino, es el encontrarse con otro ser humano y descubrir en él su unicidad, su irrepetibilidad, su ser ahora y todas las potencialidades que pueden llevarlo a convertirse en una persona más plena. Esta es la experiencia trascendente del encuentro humano, que admite diversos niveles que recorren todos los tipos de amistad hasta llegar al amor profundo. Valores de experiencia.*
3. *Cuando el ser humano se ve imposibilitado de encontrar y descubrir el sentido por el camino del crear (dar) y del experimentar (recibir), es decir, de los valores de creación y los valores de experiencia, entonces, se halla en el umbral de los valores de actitud. (Pareja Herrera, 2006, p. 206). [La cursiva es original].*

Estos últimos se refieren a que el ser humano, ante situaciones o circunstancias que lo avasallan y que no puede cambiar, aún posee la capacidad de tomar una actitud mediante su libertad espiritual. Es decir, "los valores de actitud son los que el ser humano encarna en su realidad, cuando ésta se le presenta como hechos irreparables e irreversibles que están más allá de las capacidades humanas". (Pareja Herrera, 2006, p. 207).

"La conducta del hombre no es dictada por las condiciones que él encuentra sino por las decisiones que toma". (Frankl, 1991. p. 151)

A modo de conclusión de este subcapítulo puede decirse que la Libertad de Voluntad es lo que permite al ser humano la búsqueda del Sentido de vida o de la propia existencia, mientras que la Voluntad de Sentido es la fuerza motivacional básica que empuja al ser humano a encontrarlo, pudiendo ser alcanzado por medio de los valores.

2.3 EL SENTIDO DEL TRABAJO

Frankl (1978) expresa que no basta con preguntarse por el sentido de la vida, sino que hay que responder a él respondiendo ante la vida misma. De allí se desprende que esa respuesta ha de darse no por la palabra, sino por la conducta. La respuesta adecuada será una respuesta activa y encuadrada dentro de la concreción de cada día, que es el espacio concreto del ser humano. Para el autor, "mientras los valores creadores o su realización ocupan el primer plano en la misión de la vida del hombre, el campo de su realización concreta coincide en general, con el del trabajo profesional" (p. 171).

En relación a esto, Pareja Herrera (2006) considera que "una forma de concretar los valores de creación es a través del trabajo, pues éste manifiesta parte de la misión que tiene el ser humano al estar en-el- mundo". (p. 209). A partir de ahí, puede decirse que el sentido del trabajo se refiere a que el ser humano asume su trabajo como una misión-en-el-mundo.

El trabajo es un canal de realización de la riqueza única del ser humano y el vínculo de la unión del individuo con el grupo y la comunidad humana. El trabajo personal, al hallar su unión con la comunidad, se plenifica en su sentido y en su valor que corresponde, sobre todo, a la obra realizada y no tanto al tipo de profesión. (Pareja Herrera, 2006, p. 209)

Del mismo modo, Frankl (1978) considera que "el trabajo puede representar, en particular, el espacio en el que la peculiaridad del individuo se enlaza con la comunidad, cobrando con ello su sentido y su valor". (p171).

En esta dirección, puede decirse que el sentido que se le atribuye al trabajo es que el mismo le ofrece al ser humano una posibilidad de que el hombre realmente sea único, insustituible e irremplazable y cuando el ser humano es capaz de descubrir lo único y lo insustituible de su existencia, puede realmente descubrir el sentido de la vida.

Sin embargo, para Frankl (1978) este sentido corresponde en cada caso, a la obra, como una obra en función de la comunidad y no a la profesión concreta en cuanto tal. Esto quiere decir que no es una profesión determinada la que le da al hombre la posibilidad de

realizarse. Así, cuando éste ejerce una profesión y ésta no produce en el hombre un sentimiento de satisfacción, la culpa no es de la profesión, sino del hombre mismo. Dicho de otro modo, "no es la profesión de por sí la que hace a quien la ejerce irremplazable e insustituible; le da, simplemente, la posibilidad de ello". (Frankl, 1978, p. 172).

Lo que el autor quiere expresar es que la persona a partir de trabajo tiene las posibilidades de dar un sentido personal y propio a lo meramente profesional, y estas posibilidades las ofrece todas las profesiones, en la medida de que el trabajo sea debidamente comprendido. En esta dirección es que es posible afirmar entonces que lo que hace de la vida algo insustituible y único, depende del hombre mismo, en como lo haga y no de lo que se haga.

De todo lo mencionado, se entiende entonces que lo importante no es la profesión ejercida, sino el modo en que se la ejerce, lo que depende de uno mismo y no de la profesión concreta en cuanto tal. El que el hombre haga valer en su trabajo lo personal y específico de él, dependerá de él mismo. Si lo logra, el trabajo entonces le brindará el carácter de único e insustituible en cuanto a su existencia y con ello descubrirá su sentido de vida.

Sin embargo, Frankl (1978) expresa que "el vínculo natural que existe entre el hombre y su trabajo profesional, como el campo para una posible realización creadora de valores y para el cumplimiento único e insustituible de la propia vida, sufre no pocas veces una desviación por obra de las condiciones de trabajo imperantes". (p 173). En relación a esto, según Pareja Herrera (2006) cuando estas condiciones son alienantes y opresoras, se da el punto en el que el trabajo deja de ser fuentes de valores creativos. Esto quiere decir que cuando el trabajo no se encuentra guiado por un sentido mayor y dirigido hacia el mundo, sino que solo está guiado por un bien personal termina frustrando laboralmente al ser humano (Martínez Ortiz y Jaimes Osma, 2012). Cuando esto ocurre, se debe encarar una búsqueda de respuestas ante la deshumanización del trabajo con el objetivo de que éstas permitan afrontar las condiciones agobiantes y destructivas de la situación laboral. Según Pareja Herrera (2006), dicha respuesta se trata de una respuesta autotranscendente inspirada en la libertad fundamental del ser humano como ser responsable.

Por otra parte, Pareja Herrera (2006) manifiesta que "la importancia del sentido del trabajo se expresa en las horas que las personas dedican cada día a él. Dicha importancia queda expuesta en dos situaciones que suelen darse con bastante frecuencia".

Una de esas situaciones es lo que Frankl (1978) denomina Neurosis de la desocupación. Esta hace referencia al hombre que se encuentra desocupado, quien experimenta la vaciedad de su tiempo como vacío interno, donde dicho vacío es atribuido al hecho de no tener nada que hacer, y lo lleva a considerar que su vida carece de sentido. "La desocupación se convierte así en terreno abonado para los procesos neuróticos"(p. 175).

Según Frankl (1978) el síntoma que domina en estas personas es la apatía, a la vez que se ve aumentada de forma progresiva la falta de interés y se da un decaimiento de la iniciativa.

El autor considera que en las personas que presentan la neurosis de la desocupación, la desocupación constituye un medio útil a partir del cual la persona se disculpa así mismo de los fracasos en su vida, los cuales no son limitados a la vida profesional sino a toda la vida del hombre. Esto sucede porque la persona entiende que el ser desempleado le quita responsabilidad ante los demás y ante sí mismo, de manera que exime a su vida de toda responsabilidad y así los fracasos que se presenten en cualquier ámbito de su existencia son atribuibles a dicha desocupación.

"La vida del desocupado justifica, a sus ojos, el vivir la vida como algo provisional, les lleva a caer en una *modalidad provisional de la Existencia*." (Frankl, 1978, p.176). En relación a esto Pareja Herrera (2006), menciona que:

Esta situación es psicológicamente peligrosa y obstaculizadora del desarrollo humano: la persona percibe las fallas en el sistema laboral social como propias; se siente des-ocupado por inútil, incapaz e improductivo. En consecuencia no está lejos de hundirse en una autoevaluación destructiva" (p. 210)

Ahora bien, ¿qué es lo que determina la Neurosis por desocupación? ¿Qué es lo que lleva al hombre a tomar a su desocupación como un destino impuesto, el cual no le resulta fácil enfrentar? Frankl (1978) dirá que lo que provoca todo eso se debe la falsa concepción de que lo único que da sentido a la vida es el trabajo profesional, es decir, la falsa identificación de dos cosas completamente distintas como los son el trabajo y la misión del hombre en la vida. Cuando se llega a situaciones forzosas de desocupación, la persona por

esta falsa identificación entre profesión u ocupación y misión experimenta dolor y el sentimiento de que es un ser sin sentido, inútil en el mundo.

Como menciona Frankl (1978), lo que ocurre allí es que la Neurosis de la desocupación toma el lugar de un modus de la Existencia, de una actitud espiritual o decisión existencial, siendo lo indicado en tales casos un análisis existencial que señale al desempleado el camino hacia su libertad interior, luchar contra su destino social y conducirlo hacia la consciencia de la responsabilidad, a base de la cual podrá infundir un sentido de la vida por más difíciles que sean las condiciones que se le presenten.

La otra situación a la que se refirió antes es el problema del vacío o neurosis dominical que puede presentarse cuando la persona se refugia en el trabajo profesional. Frankl (1978) considera que en la neurosis dominical "el verdadero vacío y la gran pobreza de sentido de vida se revelan inmediatamente tan pronto como el ajetreo profesional se paraliza por unos instantes: al llegar el domingo". (p. 180).

Para Pareja Herrera (2006) dicha neurosis es el efecto de la experiencia del ocio, cuando en esta no se descubre sentido alguno. De esta manera, las personas que se encuentran introducidas irracionalmente en el activismo de sus actividades semanales o que han encontrado en el exceso de trabajo un refugio o una forma de escape a problemas existenciales, el domingo termina por presentarse como una situación deprimente y frustrante, en tanto el tiempo de ocio que implica el no trabajar se hace insoportable.

A raíz de esto, se entiende que a pesar de que el hombre siente realización o incluso plenitud existencial a partir de su trabajo, éste último no implica ello, de lo contrario no sentiría el vacío o la falta de un sentido en aquellos momentos donde no lleva a cabo su labor diaria. Pues, como mencionan Martínez Ortiz y Jaimes Osma (2012) "quien solo encuentra sentido en su quehacer profesional termina ahogándose dentro del mismo, anulando su creatividad y productividad y llenándose de un estrés que finaliza en la pérdida de aquello que constituía su único motor para vivir: su trabajo". (p. 68).

Así, en ambos casos hay que entender que a la capacidad de trabajo no le sigue necesariamente una vida plena de sentido, que una cosa es el trabajo que una persona desempeña y otra muy distinta, su misión personal en la vida y que "no debe confundirse la plenitud del trabajo profesional con la plenitud de sentido de la vida creadora". (Frankl, 1978, p. 180).

CAPÍTULO 3: EL SÍNDROME DE BURNOUT DESDE EL ANÁLISIS EXISTENCIAL

Längle (2006) desde el análisis existencial entiende el Burnout como "un estado duradero de agotamiento debido al trabajo". El autor considera que dicho agotamiento es el síntoma que encabeza el Burnout y a partir del cual se pueden derivar los demás síntomas. Para Längle (2006) el agotamiento primeramente afecta el bienestar de la persona en forma general, pero luego al influir en sus experiencias subjetivas termina por afectar también las decisiones, actitudes y acciones de la persona.

El tipo de agotamiento engloba las tres dimensiones de la existencia que Frankl (1959) describió en su antropología:

Dimensión somática: debilidad física, desordenes funcionales (ej. Pérdida del sueño) y aun predisposición para la enfermedad;

Dimensión psicológica: desgano, estado de amargura, agotamiento emocional, irritabilidad;

Dimensión noética: retraimiento de las demandas y las relaciones, actitudes de desprecio hacia uno mismo y "el mundo". (Längle, 2006, p. 9). [La cursiva es original].

Asimismo, para Längle (2006) la continuidad en el tiempo de los síntomas del Burnout conduce a una distorsión de la experiencia del mundo interno y externo de la persona, por lo que dicha experiencia se caracterizará por un sentimiento de vacío generalizado, producto de la persistente falta de energía somático-psicológica.

Como consecuencia de ello, los sentimientos de vacío podrán estar acompañados por un sentimiento general de falta de sentido, que puede llegar a expandirse a otros aspectos de la vida (desde el trabajo hacia el ocio, y aun dentro de la esfera privada) y podrá, finalmente consumir la vida de la persona en su totalidad. (Längle, 2006, p. 10)

En este sentido, Pérez Jáuregui (2005) considera que el sufrimiento en las experiencias laborales por el Síndrome de Burnout implican la presencia de diferentes

indicadores psicosomáticos, trastornos en las interacciones humanas como ser indiferencia, apatía, hostilidad y cinismo, pérdida del sentimiento de auto valía y realización personal, el no hallazgo del sentido de vida, una experiencia de vacío existencial y la pérdida progresiva del sentido de existir constructivo, con su significación de algo valioso y deseable. La autora señala que el lenguaje que se manifiesta como significado del sufrimiento por agotamiento, es el psicofísico y espiritual expresado como sensación de vacío y falta de sentido en la existencia. De hecho, también expresa que el riesgo que trae consigo el Síndrome es el de afectar o extraviar la realización de dicho sentido existencial.

Del mismo modo, Längle (2006) expresa que los síntomas primordiales del Burnout son semejantes al sentimiento de vacío y falta de sentido. De tal manera, el autor considera que el Burnout dentro del encuadre de la logoterapia puede ser comprendido en términos del vacío existencial.

Längle, 2006 menciona que "el termino vacío existencial fue definido por Frankl como una pérdida de interés que puede conducir a un estado de aburrimiento y una falta de iniciativa que puede conducir a la apatía". (p. 10). Frankl (1983, citado por Längle, 2006) señala que dicha pérdida de interés e iniciativa terminan por arrastrar al individuo a un profundo sentimiento de sin sentido.

Längle (2006) manifiesta de esta manera que el Burnout puede ser explicado como un déficit en el sentido existencial, que a su vez incluye síntomas físicos como el agotamiento.

Desde una perspectiva logoterapéutica, la persona que está bajo la experiencia de burnout se cierra a un sentido existencial con respecto a las actividades que encara. Esto significa que el sentido de plenitud no se logró. Es por ello que el burnout puede ser descripto como un desorden del bienestar, causado por un déficit de plenitud. Un sentido de plenitud es el resultado de una vida dominada por la experiencia y la realización de los valores personales. ("valores personales" entendidos como valores subjetivos, *sentidos* como valiosos y atractivos en contraste con los valores objetivos como por e.g. los valores culturales o sociales). (Längle, 2006, p. 12). [Cursiva y comillas en original].

Según Längle (2006) "los síntomas del Burnout no ocurren accidentalmente sino que brotan de una comprensión personal y subjetiva de la propia existencia que guía las propias acciones". (p. 15). Para el autor la etiología del Burnout desde un punto de vista

analítico existencial, tiene su inicio en una actitud no-existencial, a partir de la cual se llega al agotamiento. En el Burnout la persona presenta una alienación hacia su trabajo, así éste pierde su valor original y se vuelve carente de valor e improductivo. Es decir, lo que sucede es que la persona en lugar de orientarse hacia el valor del sentido de la tarea, se orienta hacia un propósito u objetivo que no está vinculado con la tarea misma. Dicha actitud orientada hacia el logro del propósito, no conducirá a una experiencia llena de sentido, sino que por el contrario llevará a una distancia entre la persona y su trabajo, tornándose este último vacío y sin vida.

Asimismo, el autor considera que en el Burnout el individuo adopta una actitud no existencial, a partir de la cual mal interpreta aquellos requerimientos y elementos que conducen a una existencia plena y exitosa. Como consecuencia de ello, se alcanza un déficit en el nivel somático, psicológico y noético. Así, el desgaste profesional empieza con los síntomas del vacío existencial y al tomar contacto con el exterior y con las necesidades subjetivas de la persona se alcanza una actitud utilitaria hacia la vida.

La verdadera plenitud en el trabajo es la mejor protección contra el burnout. Si una persona trabaja con placer e interés en un proyecto y experimenta su vida sintiéndola valiosa y llena de sentido, esa persona no está en peligro de precipitarse hacia el burnout. [Cursiva en original] (Längle, 2006, p. 12).

Frente a todo lo expuesto, se entiende que desde el punto de vista del análisis existencial lo determinante en el potencial desarrollo del Síndrome de Burnout es la actitud que la persona tome ante su trabajo, mientras la persona se cierre a un sentido existencial respecto de las actividades laborales que lleve a cabo el sentimiento de plenitud no será alcanzado. Y considerando que es a partir de dicha plenitud que se ponen en juego los valores creativos de la persona, su ausencia podría implicar la falta de sentido y sentimientos de vacío existencial. De tal manera, se le otorga un papel protagónico a la actitud que tome el ser humano en relación a su existencia, en tanto la misma determinará que la persona alcance una plenitud provista de sentido. Mientras la persona realice su trabajo desde una verdadera plenitud existencial el mismo se hallará dotado de sentido, y es a partir de allí que se puede alcanzar una realización laboral plena.

CAPÍTULO 4: DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES (Sitio Web de la Dirección Nacional de Migraciones, s/f).

La Dirección Nacional de Migraciones es un organismo dependiente del Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda, encargado de la aplicación de la Ley 25.871, la cual rige la normativa migratoria en Argentina. Su director es el Doctor Horacio José García. El organismo cumplió 68 años en 2017, siendo creado el 4 de febrero de 1949.

Dicho organismo tiene a su cargo el registro de ingresos y egresos de personas al país, a su vez ejerce el poder de policía migratorio y decide sobre la admisión de personas al territorio nacional. Su labor se realiza las 24 horas los 365 días del año y está presente en todo el territorio argentino.

En cuanto a su estructura de actuación, la Dirección Nacional de Migraciones actúa en todo el territorio nacional y cuenta con 29 delegaciones en todo el país y cuatro oficinas migratorias. Asimismo, cuenta además con unidades móviles de documentación y trámites, como así también módulos trasladables de control migratorio.

Como se mencionó anteriormente, el objetivo de la Dirección Nacional de Migraciones es facilitar los trámites de ingreso y egreso a los turistas y la radicación en la Argentina de aquellos extranjeros que vienen a trabajar o estudiar. Asimismo, cumple en forma integral los mandatos de la Ley y busca emplear los mecanismos necesarios que impidan el ingreso al país y/o la radicación y/o la permanencia de extranjeros acusados en delitos como terrorismo, tráfico de personas, armas, estupefacientes u órganos, lavado de dinero o inversiones en actividades ilícitas, corrupción, entre otros.

En este contexto, cumple los siguientes roles:

- Controla el ingreso y egreso de personas al territorio en fronteras, aeropuertos y puertos.
- Evalúa y otorga los diversos tipos de residencia de extranjeros y sus respectivos cambios de categoría.
- Promueve la regularización documentaria de los inmigrantes y controla su permanencia.

- Proporciona información a todo organismo del Estado nacional u organismo no gubernamental que la requiera, de acuerdo de las normativas vigentes. (Juzgados, policía de la Ciudad, Servicio Penitenciario, AFIP).

La Dirección Nacional de Migraciones tiene su fundamento en la política migratoria, cuyos principios son:

- Dar cumplimiento a los compromisos internacionales asumidos por el país en materia de derechos humanos, integración y movilidad de los migrantes;
- Contribuir al enriquecimiento y fortalecimiento del tejido cultural y social del país;
- Promover y difundir las obligaciones, derechos y garantías de los migrantes, entre otros.

La Dirección Nacional de Migraciones actúa en consecuencia de la normativa migratoria de Argentina, en la que el Gobierno Nacional sostiene que la inmigración es una herramienta para el progreso nacional y que el inmigrante contribuye con su esfuerzo al desarrollo del país.

Por ello, en la actualidad la normativa migratoria se focaliza en la persona migrante y en la protección de sus derechos, entendiendo la migración como un derecho humano, que el Estado debe garantizar bajo los principios de igualdad y universalidad. De igual forma, también dicha normativa consagra la igualdad de derechos entre nacionales y extranjeros, estableciendo el derecho al acceso a la educación y salud sin perjuicio de la situación migratoria del migrante; el derecho a asistencia jurídica gratuita, a la participación en las decisiones relativas a la vida pública y a la administración de las comunidades locales donde residan. A su vez, contempla el derecho de los migrantes al acceso a la información y a la reunificación familiar con sus padres, conyugues, hijos menores o mayores con capacidades diferentes.

HIPÓTESIS

Hipótesis: A mayor nivel de Síndrome de Burnout menor nivel del Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Cabe mencionar que tanto la variable independiente como la dependiente no fueron manipuladas deliberadamente. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2006) esto significa que no se hizo variar de manera intencional la variable independiente para observar el efecto de ésta en la variable dependiente, sino que por lo contrario se la observó tal como se daba en su contexto natural. Es decir que la relación entre dichas variables se infirió sin realizar intervención alguna en ellas.

- **Variable Independiente:** Nivel de Síndrome de Burnout.
- **Variable Dependiente:** Nivel de Sentido del Trabajo.

Variables Extrañas:

- Edad de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.
- Mayor Antigüedad laboral de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.
- Función laboral (Asistente Administrativo, Control de Permanencia, Control Migratorio en Frontera, Control Migratorio en Aeropuerto) que desempeñan los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

Control de variables extrañas:

Teniendo en cuenta las variables extrañas encontradas en la investigación, las mismas fueron incluidas como variables independientes, cuyo objetivo fue observar su influencia e intervención tanto en la variable dependiente (Nivel de Sentido de Trabajo) como en la independiente (Nivel del Síndrome de Burnout).

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES.

NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT:

NIVEL: Hace referencia al grado de presencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout.

SÍNDROME DE BURNOUT: "Es una respuesta al estrés laboral crónico. Se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial los clientes, y hacia el propio rol profesional.". (Gil Monte, 2005, p. 44).

NIVEL DE SENTIDO DEL TRABAJO:

NIVEL: Hace referencia al grado de presencia del Sentido del Trabajo.

SENTIDO DEL TRABAJO: "Nivel de percepción afectivo-cognitivo de valores en el ejercicio laboral del individuo, que lo llevan a actuar de un modo particular en las actividades propias de su ocupación, confiriéndole identidad personal y coherencia consigo mismo". (Martínez, 2005 citado por Martínez Ortiz y Jaimes Osma, 2012, p. 70).

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT:

El Síndrome de Burnout fue operacionalizado a partir de la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory – General Survey., cuyo resultado determina el nivel correspondiente al Síndrome de Burnout, pudiendo tratarse de un Nivel Alto, Medio y Bajo.

Para obtener el nivel de cada dimensión se sumó los puntajes directos de los ítems de cada subescala. Luego, para obtener el Nivel Global del Síndrome de Burnout se sumó los puntajes directos de todos los ítems.

En la evaluación se utilizan como criterios los valores propuestos por García Castillo (2016), los cuales se encuentran a continuación en Tabla 1.

Tabla 1: Baremos para Maslach Burnout Inventory- General Survey

Pc	Nivel	Puntajes directos			
		Global	Desgaste Emocional	Cinismo	Eficacia Profesional
75 - 100	Alto	59 - 96	17 - 30	12 - 30	15 - 36
50 - 75	Medio	44 - 58	12 - 16	6 - 11	6 - 14
1 - 49	Bajo	0 - 43	0 - 11	0 - 5	0 - 5

Fuente: García Castillo (2016).

En la escala de Desgaste Emocional una puntuación entre 17 y 30 es indicativa de un Alto Nivel de Síndrome de Burnout, puntajes entre 12 y 16 corresponderían a un Nivel Medio, siendo las puntuaciones entre 0 y 11 indicativas de Niveles Bajos de Burnout.

En la escala de Cinismo puntuaciones entre 12 y 30 indican un Nivel Alto de Síndrome de Burnout, puntuaciones entre 6 y 11 indican un Nivel Medio y puntuaciones entre 0 y 5 un Nivel Bajo de Síndrome de Burnout.

En la escala de Eficacia Profesional una puntuación entre 0 y 5 es indicadora de un Alto Nivel de Síndrome de Burnout, una puntuación entre 6 y 14 indica un Nivel Medio y un puntaje entre 15 y 36 es indicador de un Nivel Bajo.

De manera global, las puntuaciones entre 59 y 96 son indicadoras de un Nivel Alto de Síndrome de Burnout, una puntuación entre 44 y 58 indica un Nivel Medio, mientras

que las puntuaciones entre 0 y 43 indican un Nivel Bajo de Burnout. Es decir que puntuaciones altas en Desgaste emocional, Cinismo y bajas en Eficacia Profesional definen el Síndrome de Burnout.

NIVEL DE SENTIDO DEL TRABAJO:

La variable Sentido del Trabajo fue operacionalizada mediante la aplicación del instrumento de la Escala Dimensional del Sentido del Trabajo, cuyos resultados determinaron el nivel correspondiente al Sentido del Trabajo, pudiendo tratarse de un Nivel Mínimo, Bajo, Medio y Óptimo.

Para llegar a determinar los niveles antes mencionados en primer lugar se obtuvo el puntaje bruto del instrumento. En segundo lugar, dicho puntaje bruto fue convertido a porcentaje sobre el total del puntaje máximo del instrumento, que en este caso fue 54. Luego, a ese porcentaje se lo comparó con el baremo de Tabla 2 que se encuentra a continuación, a los fines de conocer su percentil correspondiente, y finalmente, a partir de dicho percentil se obtuvo el nivel de Sentido del Trabajo.

Tabla 2. Conversión de porcentajes sobre el total de puntaje máximo del instrumento a Niveles de Sentido del Trabajo

<u>Porcentajes %</u>	<u>Percentiles</u>	<u>Niveles de Sentido del Trabajo</u>
45,2407	1	Mínimo
57,6198	5	
64,8148	10	Bajo
68,5185	15	
70,5882	20	
74,0741	25	
75,9259	30	
77,7778	35	Medio
79,6296	40	
81,4815	45	
83,3333	50	
85,1852	55	
86,1029	60	
87,0370	65	
88,8889	70	
90,7407	75	
92,5926	80	
94,4444	85	Óptimo
96,2963	90	
98,1481	95	
100,0000	99	

Fuente: Martínez Ortiz y Jaimes Osma (2012).

METODOLOGÍA

NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

Siguiendo los lineamientos de Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2006) se realizó un abordaje de tipo cuantitativo de nivel correlacional.

El tipo de investigación fue cuantitativo debido a que se fundamentó en un método deductivo y se basó en una hipótesis preestablecida. Por otro lado, sus variables fueron consideradas en valores cuantitativos y se llevó a cabo un análisis estadístico de los resultados obtenidos para así lograr los objetivos de investigación.

En cuanto al nivel, se trabajó con un nivel correlacional, en tanto el objetivo de la investigación fue conocer la relación entre el Síndrome de Burnout y el Sentido del Trabajo en la población estudiada, es decir, en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Siguiendo a Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2006) para la realización de la investigación se utilizó un diseño no experimental, en tanto no se construyó situación alguna de manera intencional por la investigadora ni se realizó una manipulación deliberada de las variables, sino que por el contrario se observó el Síndrome de Burnout y el Sentido del Trabajo en el contexto natural de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

El diseño se trató de un diseño descriptivo correlacional, ya que en primer lugar se describió las dos variables incluidas en la investigación (Síndrome de Burnout y Sentido del Trabajo), y luego se estableció la relación entre ellas.

Asimismo, se correspondió con un diseño de investigación transversal, ya que los datos fueron recolectados en un solo momento, a los fines de describir las variables en ese único momento.

POBLACIÓN

Por tratarse de una población asequible se trabajó con el total de la misma. Dicha población se encontró comprendida por los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones los cuales en total fueron 35.

MARCO INSTITUCIONAL

La presente investigación se llevó a cabo en la Delegación de Migraciones de la Ciudad de Salta, la cual se encuentra ubicada en calle Maipú 35 de la Ciudad de Salta.

A partir de una entrevista con el subdelegado de la Delegación (Suarez, L. A. Comunicación personal, 2 de octubre de 2017) se tomó conocimiento respecto de cómo se encuentra conforma la misma. En cuanto a su estructura, la Delegación de Migraciones de la Ciudad de Salta se encuentra compuesta por un Delegado, cargo que es ejercido por el Contador Martin Pérez Estrada y un subdelegado, puesto desempeñado por el Sr. Luis Alberto Suarez.

Asimismo, se encuentran las autoridades de control fronterizo, la cual se halla conformada por jefes y supervisores de cada paso fronterizo, jefe y supervisores de aeropuerto, y supervisores regionales. Finalmente, se encuentran los trabajadores que llevan a cabo las diferentes funciones de la Delegación, los cuales conformaron la población estudiada en la presente investigación.

FUNCIONES QUE TIENE A SU CARGO LA DELEGACION DE MIGRACIONES DE LA CIUDAD DE SALTA (Suarez, L. A. Comunicación personal, 2 de octubre de 2017):

- Control Migratorio de Fronteras:

Se realiza el control migratorio en el paso de Salvador Mazza (Frontera con Bolivia), en el paso de Agua Blancas (Frontera con Bolivia) y en el paso de Sico (Frontera con Chile). Los trabajadores que desempeñan esta función realizan comisiones viajando a dichos pasos, las mismas se llevan a cabo dos veces al mes de manera intermitente y duran en total una semana con una carga horaria de 10 hs. de domingo a lunes. Cabe mencionar que dicha función laboral percibe una remuneración económica mayor a las otras, donde se contemplan además los viáticos necesarios para llevar a cabo los viajes antes mencionados.

- Control Migratorio de Aeropuerto:

Se realiza el control migratorio en el Aeropuerto Internacional de Salta Martin Miguel de Güemes. Los trabajadores que desempeñan esta función llevan a cabo el control

de ingreso y egreso de las personas al territorio nacional mediante los vuelos que operan en dicho aeropuerto.

- **Control de Permanencia:**

Se lleva a cabo el control de regularidad de permanencia del extranjero en territorio argentino a los fines de que se encuentre de manera regular en el país. (Controles en fincas, supermercados, locales de espectáculos para visa de trabajo correspondientes, permanencia autorizada).

- **Asistente Administrativo:**

Los trabajadores que realizan dicha función se desempeñan laboralmente en el espacio físico de la Delegación de la Ciudad de Salta. Trabajan de lunes a viernes con una carga horaria de 7 hs. La función de asistente administrativo implica a su vez diversas funciones que los trabajadores deben llevar a cabo, entre las que se puede nombrar:

- Recepción de notas, oficios, salida y entrada de expedientes, documentos, todos recepcionados en mesa de entrada.
- Radicaciones: implica la atención al público que solicita los requisitos para radicarse en el territorio nacional argentino. Para ello, se le toma a la persona los datos biométricos, huellas digitales y foto, se lleva a cabo también la búsqueda de antecedentes en la base de migraciones, se controla la admisión, actitud y movimiento migratorio de la persona. Asimismo, los trabajadores realizan la admisión de residencia de estudiantes y prorrogas de turistas en territorio nacional.
- Extranjeros Judicializados: Los trabajadores observan la situación migratoria de personas presas, personas que poseen causas judiciales, ordenes de captura, prohibiciones de salidas. Asimismo, realizan multas a empresas transportadoras que no cumplen con la normativa vigente. Tiene a su cargo también las expulsiones del país de extranjeros con causas o sin causas que se encuentren de manera irregular en el territorio nacional argentino, o que presenten algún antecedente en su país de origen.

- Certificaciones: Los trabajadores tramitan certificados de movimientos migratorios, certificados de admisión de radicación de las personas que solicitan dichas radicaciones.
- Departamento del personal: Los trabajadores que se desempeñan en dicho departamento controlan a los mismos trabajadores de la delegación y pasos fronterizos, en relación a los horarios de entrada, salida, faltas a la jornada laboral, solicitud de licencias médicas, presentación de certificados médicos.
- Gestión de comisiones: Los trabajadores tienen la función de organizar las comisiones de los trabajadores que llevan a cabo tanto los controles migratorios de aeropuerto, fronterizos y controles de permanencia. Asimismo, lleva el control de los gastos diarios que implican llevar a cabo todas las funciones de la Delegación.
- Recaudaciones: los trabajadores realizan el control de los recibos recaudados de la Delegación y pasos fronterizos, como así también del Aeropuerto.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. CUESTIONARIO DE DATOS LABORALES

El Cuestionario de Datos Laborales estuvo conformado por una serie de ítems que se respondían mediante respuestas cerradas, los cuales tuvieron por objetivo recabar información útil y objetiva sobre la población de estudio.

A partir de la recolección de dicha información no solo se realizó un análisis más exhaustivo de la población sino que también se llevó a cabo el análisis de las variables extrañas: edad, antigüedad y función laboral de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones, a los fines de determinar si éstas influyen en las variables estudiadas, es decir, en el Nivel de Síndrome de Burnout y el Nivel de Sentido de Trabajo.

Los datos fueron recabados de la siguiente manera:

Edad:

- Entre 20 y 30 años: ☐
- Entre 30 y 40 años: ☐
- Entre 40 y 50 años: ☐
- Entre 50 y 60 años: ☐
- Entre 60 y 70 años: ☐

Antigüedad en el trabajo:

- < a 1 año: ☐
- 1 a 5 años: ☐
- 6 a 10 años: ☐
- 11 a 15 años: ☐
- > a 15 años: ☐

Función laboral que desempeña:

- Asistente Administrativo ☐
- Control Migratorio en Fronteras ☐
- Control Migratorio en Aeropuerto ☐
- Control de Permanencia ☐

2. MASLACH BURNOUT INVENTORY GENERAL SURVEY (MBI-GS)

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY GENERAL SURVEY (MBI-GS)

Moreno Jiménez, Rodríguez Carvajal y Escobar Redonda (2001) a partir de un estudio, cuya muestra estaba constituida por 114 sujetos españoles que se desempeñaban como auxiliares de administración llevan a cabo la adaptación al castellano del MBI-GS. Los resultados del análisis de fiabilidad de la adaptación española del MBI-GS arrojados demuestran que la consistencia interna de las escalas del cuestionario presentan valores altamente satisfactorios que oscilan entre $\alpha = 0.84$ y $\alpha = 0.89$ para las tres subescalas. Específicamente la escala de Desgaste emocional obtuvo un α de 0,8941, la de Cinismo un α de 0,8561 y la de Eficacia profesional un α de 0,8491.

A partir de los resultados obtenidos, los autores consideran que la adaptación llevada a cabo reproduce fielmente la estructura del MBI-GS propuesta en el Manual del Inventario, por lo que expresan que las características psicométricas del instrumento son altamente satisfactorias y se corresponden con las propuestas en dicho Manual. (Maslach, Jackson y Leiter, 1996, citados por Moreno Jiménez, Rodríguez Carvajal y Escobar Redonda, 2001). Asimismo, los autores señalan que la versión del MBI-GS parece manifestar mejor a la naturaleza del constructo del Burnout y presentar mejores características psicométricas que la versión del MBI-HSS.

Por otro lado, en la adaptación al castellano del "Maslach Burnout Inventory - General Survey" (MBI-GS) elaborada por Gil Monte en el año 2002, los valores de fiabilidad de las escalas según alfa de Cronbach fueron $\alpha = 0.85$ para Eficacia profesional, $\alpha = 0.83$ para Agotamiento y $\alpha = 0.74$ para Cinismo. Al resultar los valores de todas las subescalas superiores a 0.70, Gil Monte (2002) indica que la consistencia interna de las dimensiones del instrumento es aceptable. De tal manera, el autor considera que la adaptación al castellano del MBI-GS reúne los requisitos necesarios de validez factorial y consistencia interna para que sea utilizado en la estimación del Síndrome de Burnout.

Por su parte, Oramas Viera, González Marrero y Vergara Barrenechea (2007) a partir de la adaptación del MBI-GS llevada a cabo por Moreno Jiménez, Rodríguez Carvajal y Escobar Redonda (2001) realizan la adaptación del mismo en una muestra cubana, la cual estuvo compuesta por 125 trabajadores de diferentes ocupaciones. Los resultados confirmaron una adecuada consistencia interna del instrumento. Para el análisis

de dicha consistencia del MBI-GS, las autoras realizaron un análisis de fiabilidad de las escalas del cuestionario mediante la determinación del α de Cronbach. Como resultados obtuvieron un α de Cronbach de 0,7761 para el instrumento en general, mientras que para la escala de Desgaste un $\alpha = 0,70$, para la de Cinismo un $\alpha = 0,78$ y para la de Eficacia profesional un $\alpha = 0,80$. A partir de allí, concluyeron que esta versión adaptada a la cultura cubana resulta válida y confiable para medir el Burnout en trabajadores cubanos.

De igual manera, a partir de la adaptación del MBI-GS llevada a cabo por Moreno Jiménez, Rodríguez Carvajal y Escobar Redonda (2001) Sáenz Valerio (2014) lleva a cabo la estandarización del Maslach Burnout Inventory - General Survey a partir de una muestra de 397 trabajadores costarricenses (socorristas de la cruz roja, administrativos del poder judicial, personal de enfermería, agentes policiales y trabajadores del ministerio de educación). En dicho estudio, la autora expresa que al llevar cabo el análisis de la consistencia interna del instrumento realizó el análisis de fiabilidad de cada una de las escalas del cuestionario mediante el método de Alfa de Cronbach, cuyos resultados fueron: Desgaste emocional $\alpha = 0.89$, Cinismo $\alpha = 0.76$ y Eficacia profesional $\alpha = 0.74$, mientras que el α de todas las escalas fue 0.748. De manera que se concluyó que los índices de la consistencia de las escalas es aceptable, oscilando entre $\alpha = 0.74$ y $\alpha = 0.89$.

En cuanto a la validez, Sáenz Valerio (2014) considera que la estructura trifactorial planteada por Maslach, Jackson y Leiter (1996) se logró replicar en su estudio, de manera que el instrumento mide en el contexto costarricense los tres factores: Desgaste Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional. En relación a esto, la autora considera que a partir de ciertas modificaciones realizadas en determinados ítems se evidenció una mejoría en comprensión de los mismos en comparación con la versión española, así como un mayor grado de fiabilidad de las escalas de dicho instrumento, por lo cual considera que la adaptación es fidedigna en relación a lo que se propone medir.

A partir de dichos resultados, Sáenz Valerio (2014) considera que su investigación muestra que la adaptación costarricense del Maslach Burnout Inventory – General Survey presenta validez y confiabilidad satisfactorias, siendo similares sus resultados a los determinados por Maslach, Jackson y Leiter (1996), los cuales fueron $\alpha = 0.89$ para la escala de Desgaste emocional, $\alpha = 0.80$ para la escala de Cinismo y $\alpha = 0.76$ para la escala de Eficacia Profesional.

A partir de lo expuesto anteriormente, se consideró al Maslach Burnout Inventory – General Survey como un instrumento válido y confiable para utilizar en la presente investigación.

Para llevar a cabo dicha investigación, el instrumento que se utilizó para determinar el nivel del Síndrome de Burnout es el Maslach Burnout Inventory - General Survey, más específicamente la adaptación llevada a cabo por Sáenz Valerio (2014), en tanto se consideró que las correcciones realizadas por la autora sobre ciertos ítems contribuyeron a mejorar la comprensión de los mismos, eliminando su ambigüedad, motivo por el cual el instrumento que se utilizó fue tomado de dicho estudio.

A continuación se exponen las correcciones llevadas a cabo por Sáenz Valerio (2014), con el fin de que se pueda observar que dichas modificaciones realizadas en los ítems han sido efectivas y han contribuido a mejorar la comprensión de los mismos

Ítem 2: "Me siento acabado al final de mi jornada" fue modificado por "Me siento cansado/a al final de mi jornada"

Ítem 6: "Me siento quemado por mi trabajo", fue modificado por "Me siento desgastado/a por mi trabajo"

Ítem 11: "Me siento realizado por mi trabajo", fue modificado por "Me siento muy satisfecho/a cuando llevo algo acabo en mi trabajo".

Ítem 12: "He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo", fue modificado por "He realizado muchas cosas que tienen valor en mi trabajo".

Ítem 14: "Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo", fue corregido por "Ya no me importa si mi trabajo contribuye a algo"

DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El inventario se encuentra conformado por 16 ítems distribuidos en tres escalas: Desgaste emocional, Cinismo y Eficacia profesional, que se valoran con una escala tipo Likert, en la que los individuos indican la frecuencia con la que experimentan la situación descrita en cada ítem. Dicha escala cuenta con siete opciones de respuesta:

NUNCA: 0

POCAS VECES AL AÑO O MENOS: 1

UNA VEZ AL MES O MENOS: 2

UNAS POCAS VECES AL MES: 3

UNA VEZ A LA SEMANA: 4

VARIOS DIAS DE LA SEMANA: 5

CADA DÍA: 6

En este punto, cabe aclarar que si bien las dimensiones del Síndrome de Burnout desde el punto de vista teórico son denominadas Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal por la mayoría de los autores que desarrollan el tema, en la presente investigación al utilizar como instrumento de recolección de datos la versión Maslach Burnout Inventory – General Survey, dichas denominaciones serán remplazadas por Desgaste emocional, Cinismo y Eficacia Profesional, atendiendo que dichas modificaciones fueron llevadas a cabo por los autores del instrumento (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

ESCALA DESGASTE EMOCIONAL: Consta de cinco ítems. Según Oramas Viera, González Marrero y Vergara Barrenechea (2007), dicha escala se encuentra definida de manera genérica, sin poner énfasis en aquellos aspectos emocionales acerca de las personas destinatarias del servicio o trabajo. Asimismo, evalúa la sensación de agotamiento, el sentimiento de estar agotado al terminar la jornada laboral, la fatiga y la tensión de origen emocional, manifestadas en falta de energía para realizar la actividad laboral. La componen los por los ítems 1, 2, 3, 4 y 6.

ESCALA CINISMO: Consta de cinco ítems. Para Oramas Viera, González Marrero y Vergara Barrenechea (2007) esta escala busca reflejar la actitud de indiferencia,

devaluación y distanciamiento que la persona toma ante el trabajo, así como el valor y significación atribuidos a él. La componen los ítems 8, 9, 13, 14 y 15.

ESCALA EFICACIA PROFESIONAL: Consta de seis ítems. Oramas Viera, González Marrero y Vergara Barrenechea (2007) señalan que esta escala evalúa sentimientos de realización profesional y aquellas expectativas que la persona presenta respecto a la profesión que desempeña, las cuales se expresan en creencias del sujeto sobre su capacidad de trabajo, su contribución a partir del mismo. La componen los ítems 5, 7, 10, 11 12 y 16.

CORRECCIÓN: Para obtener el nivel de cada dimensión se sumaron los puntajes directos de los ítems de cada subescala. Luego, para obtener el nivel global del Síndrome de Burnout se sumaron los puntajes directos de todos los ítems.

Resulta sumamente importante mencionar que la corrección de la Escala de Eficacia Profesional es inversa a las Escalas de Desgaste Emocional y Cinismo. En tanto el Síndrome de Burnout es definido por Maslach (1981, citada por Bosqued, 2008) como "un síndrome tridimensional, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o personas". (p. 20). Al hablarse entonces de baja o falta de realización personal (denominación que en la presente investigación como se mencionó anteriormente es modificada por Eficacia Profesional) lo que se evaluó es la baja o falta de Eficacia Profesional, de manera que dicha escala fue corregida e interpretada de forma inversa en el baremo utilizado para su evaluación.

En la evaluación se utilizan como criterios los valores propuestos por García Castillo (2016), los cuales se encuentran a continuación en Tabla 1.

Tabla 1: Baremos para Maslach Burnout Inventory- General Survey

Pc	Nivel	Puntajes directos			
		Global	Desgaste Emocional	Cinismo	Eficacia Profesional
75 - 100	Alto	59 - 96	17 - 30	12 - 30	15 - 36
50 - 75	Medio	44 - 58	12 - 16	6 - 11	6 - 14
1 - 49	Bajo	0 - 43	0 - 11	0 - 5	0 - 5

Fuente: García Castillo (2016).

En la escala de Desgaste Emocional una puntuación entre 17 y 30 es indicativa de un Alto Nivel de Síndrome de Burnout, puntajes entre 12 y 16 corresponderían a un Nivel Medio, siendo las puntuaciones entre 0 y 11 indicativas de Niveles Bajos de Burnout.

En la escala de Cinismo puntuaciones entre 12 y 30 indican un Nivel Alto de Síndrome de Burnout, puntuaciones entre 6 y 11 indican un Nivel Medio y puntuaciones entre 0 y 5 un Nivel Bajo de Síndrome de Burnout.

En la escala de Eficacia Profesional una puntuación entre 0 y 5 es indicadora de un Alto Nivel de Síndrome de Burnout, una puntuación entre 6 y 14 indica un Nivel Medio y un puntaje entre 15 y 36 es indicador de un Nivel Bajo.

De manera global, las puntuaciones entre 59 y 96 son indicadoras de un Nivel Alto de Síndrome de Burnout, una puntuación entre 44 y 58 indica un Nivel Medio, mientras que las puntuaciones entre 0 y 43 indican un Nivel Bajo de Burnout. Es decir que puntuaciones altas en Desgaste emocional, Cinismo y bajas en Eficacia Profesional definen el Síndrome de Burnout.

3. ESCALA DIMENSIONAL DEL SENTIDO DEL TRABAJO

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE ESCALA DIMENSIONAL DEL SENTIDO DEL TRABAJO

Los autores encargados de evaluar las características psicométricas de validez y confiabilidad de dicho instrumento fueron Martínez Ortiz y Jaimes Osma (2012). Para ello, aplicaron el cuestionario a una muestra de 842 empleados de organizaciones públicas y privadas. A partir del análisis psicométrico llevado a cabo por los autores, el instrumento mostró un nivel de respuesta a la totalidad de los ítems del 86,8% y una consistencia interna con un alfa de Cronbach de 0.83, de manera que se obtuvo un nivel alto de confiabilidad. De tal forma, Martínez Ortiz y Jaimes Osma (2012) consideraron que la Escala Dimensional del Sentido del Trabajo se presenta como un instrumento con un nivel alto de confiabilidad y validez, como así también de fácil aplicabilidad y con gran utilidad para la estimación del Sentido del Trabajo.

DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

Como se mencionó anteriormente, el instrumento que se utilizó para estimar el Sentido del Trabajo fue la Escala Dimensional del Sentido del Trabajo. Dicho instrumento que es auto aplicable y cuyo tiempo de realización es de entre 5 y 8 minutos, se encuentra conformado por 18 ítems valorados en una escala tipo Likert con cuatro opciones de respuesta. Del total de los ítems, cinco presentan polaridad directa y 13 polaridad inversa.

Los ítems con polaridad directa son los ítems 9, 13, 15, 16 y 18. Dichos ítems son valorados de la siguiente manera:

Totalmente en acuerdo: 3

De acuerdo: 2

En desacuerdo: 1

Totalmente en desacuerdo: 0

Los ítems con polaridad inversa son los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14 y 17 y son valorados de la siguiente manera:

Totalmente en acuerdo: 0

De acuerdo: 1

En desacuerdo: 2

Totalmente en desacuerdo: 3

Para su interpretación, Martínez Ortiz y Jaimes Osma (2012) establecieron cuatro niveles de evaluación de la presencia del Sentido del Trabajo, caracterizándolos en Mínimo, Bajo, Medio y Óptimo.

CORRECCIÓN: En primer lugar se obtuvo el puntaje bruto del instrumento de cada sujeto, luego se convirtió dicho puntaje bruto a porcentaje sobre el total del puntaje máximo del instrumento, que en este caso fue de 54. De allí, cada porcentaje fue comparado con el baremo de Tabla 2 para conocer su percentil correspondiente, y a partir del mismo se obtuvo el nivel de Sentido del Trabajo.

Tabla 2. Conversión de porcentajes sobre el total del puntaje máximo del instrumento a niveles de Sentido del Trabajo.

<u>Porcentajes %</u>	<u>Percentiles</u>	<u>Niveles de Sentido del Trabajo</u>
45,2407	1	Mínimo
57,6198	5	
64,8148	10	Bajo
68,5185	15	
70,5882	20	
74,0741	25	
75,9259	30	
77,7778	35	Medio
79,6296	40	
81,4815	45	
83,3333	50	
85,1852	55	
86,1029	60	
87,0370	65	
88,8889	70	
90,7407	75	
92,5926	80	Óptimo
94,4444	85	
96,2963	90	
98,1481	95	

100,0000	99	
----------	----	--

Fuente: Martínez Ortiz y Jaimes Osma (2012).

PROCEDIMIENTO

En primera instancia, a partir de una entrevista llevada a cabo con el subdelegado, Sr. Luis Alberto Suarez, de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones, se manifestó el deseo de realizar la investigación en dicha Delegación solicitando el permiso respectivo para efectuar la misma. Obtenida su aprobación se procedió a presentar la nota formal correspondiente a dicha petición.

Una vez conseguida la autorización formal para llevar a cabo la investigación por los respectivos encargados se procedió a dar inicio a la misma. (Ver Anexo).

Al momento de tomar contacto con cada trabajador de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones se realizó la presentación correspondiente tanto de la investigadora como de la investigación, se les explicó que se solicitaba su colaboración para participar en la misma y se les hizo entrega del consentimiento informado (Ver modelo en Anexo), agradeciendo de ante mano su cooperación. En dicho consentimiento se indicó que su participación en la investigación seria voluntaria y que en todos los casos se les garantizaba la confidencialidad de sus respuestas.

Luego, se procedió a repartir a los trabajadores los tres cuestionarios que formaron parte de los instrumentos de recolección de datos: el Cuestionario de Datos Laborales, el Inventario de Burnout de Maslach (Maslach Burnout Inventory – General Surey) y la Escala Dimensional del Sentido del Trabajo, cada uno de ellos con sus respectivas instrucciones para llevarlos a cabo. (Ver Anexos).

La entrega de dichos cuestionarios se realizó de manera individual en el lugar y horario de trabajo a cada trabajador que decidió participar de la investigación. Una vez entregados los mismos, se les informó que serían retirados a los dos días por la investigadora.

Obtenidos todos los cuestionarios completados por los trabajadores que participaron de la investigación, se procedió a llevar a cabo la corrección de los mismos, a los fines de obtener por un lado, el nivel del Síndrome de Burnout y por otro, el nivel de Sentido del Trabajo de cada sujeto. Con dichos resultados se llevó a cabo la correlación entre las dos variables mediante la aplicación de la prueba de coeficiente de correlación de Pearson.

Posteriormente, se procedió a realizar las tablas y gráficos correspondientes a los datos obtenidos.

Asimismo, se armó una tabla donde se presentaron los puntajes totales y los puntajes convertidos a porcentajes en relación a cada uno de los niveles de Síndrome de Burnout y Sentido de Trabajo, y por último se representaron gráficamente.

Por otro lado, con el afán de controlar las variables extrañas a partir de los datos obtenidos por medio del Cuestionario de Datos Laborales aplicado, se llevaron a cabo las tablas y gráficos correspondientes presentando también los puntajes totales y dichos puntajes convertidos a porcentajes en relación a cada uno de los niveles de Síndrome de Burnout y Sentido del Trabajo diferenciados por edad, antigüedad y función laboral. A partir de ello, se realizó un análisis crítico de los datos evidenciados en dichas tablas.

Por otro lado, se llevó a cabo también el señalamiento de las dimensiones del Síndrome de Burnout más significativas para todos los trabajadores de forma general y a su vez para cada grupo de trabajadores según su función laboral, y se representó sus relaciones porcentuales mediante gráficos de barra.

Finalmente, en base a dicho análisis se buscó alcanzar los objetivos de la investigación y procedió a dar respuesta al planteamiento del problema de la misma, a partir de lo cual se arribó luego a las conclusiones de la investigación.

ELABORACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Debido a que el objetivo de la presente investigación fue conocer la relación entre el Síndrome de Burnout y el Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones, a partir de la elaboración y análisis de datos se buscó determinar dicha relación.

El análisis cuantitativo de los datos se llevó a cabo a partir de los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, el Maslach Burnout Inventory - General Survey y la Escala Dimensional del Trabajo. De dichos instrumentos se tomó los puntajes totales alcanzados por cada sujeto. A partir de ambos valores correspondientes a cada una de las variables estudiadas, se llevó a cabo la correlación, a los fines de determinar la relación entre las mismas.

A razón de que ambas valoraciones son verdaderamente cuantitativas, para determinar su correlación se recurrió al coeficiente de correlación de Pearson, en tanto éste es calculado, como mencionan Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2006), a partir de puntuaciones obtenidas de dos variables en una muestra, cuya finalidad es relacionar aquellas puntuaciones recolectadas de una variable (Nivel del Síndrome de Burnout) con las puntuaciones obtenidas de otra (Nivel de Sentido del Trabajo) en los mismos elementos muestrales. Posteriormente se llevó a cabo el gráfico pertinente de dicha correlación.

Formula de coeficiente de correlación de Pearson:

$$r = \frac{N \cdot (\sum X \cdot Y) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Asimismo, con la pretensión de controlar las variables extrañas a partir de los datos obtenidos por medio del Cuestionario de Datos Laborales aplicado, se llevó a cabo las tablas correspondientes donde se presentaron los puntajes totales y dichos puntajes

convertidos a porcentajes en relación a cada uno de los niveles de Síndrome de Burnout y Sentido del Trabajo diferenciados por edad, antigüedad y función laboral, los cuales fueron representados también gráficamente. A partir de ello, se realizó un análisis crítico de los datos evidenciados en dichas tablas.

Por otro lado, se llevó a cabo también el señalamiento de las dimensiones del Síndrome de Burnout más significativas para todos los trabajadores de forma general y a su vez para cada grupo de trabajadores según su función laboral, y se representó sus relaciones porcentuales mediante gráficos de barra.

Finalmente, en base a dicho análisis se buscó alcanzar los objetivos de la investigación y procedió a dar respuesta al planteamiento del problema de la misma, con la consecuente aceptación de la hipótesis planteada. A partir de lo cual se arribó luego a las conclusiones de la investigación.

RESULTADOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

A continuación se expone una tabla con los resultados obtenidos de ambos instrumentos, el Maslach Burnout Inventory - General Survey y la Escala Dimensional del Trabajo, como así también las respuestas brindadas por cada sujeto en el Cuestionario aplicado de Datos Laborales respecto a su edad, antigüedad y función laboral.

Tabla 3. Resultados de la Recolección de Datos

Sujetos	Nivel de Síndrome de Burnout	Nivel de Sentido del Trabajo	Edad	Antigüedad	Función laboral
Sujeto 1	Bajo (18) DE: Medio (15) C: Bajo (3) EP: Alta (0)	Medio 79	20 y 30 años	1 a 5 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en fronteras - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 2	Bajo (30) DE: Alto (21) C: Medio (9) EP: Alta (0)	Óptimo 100	30 y 40 años	11 a 15 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 3	Alto (60) DE: Alto (23) C: Alto (24) EP: Media (13)	Mínimo 40	20 y 30 años	1 a 5 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 4	Bajo (42) DE: Alto (26) C: Alto (16) EP: Alta (0)	Medio 77	50 y 60 años	>a 15 años	- Asistente administrativo
Sujeto 5	Bajo (16) DE: Bajo (10)	Óptimo 94	20 y 30 años	1 a 5 años	- Asistente administrativo

	C: Bajo (5) EP: Alta (1)				- Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujetos	Nivel de Síndrome de Burnout	Nivel de Sentido del Trabajo	Edad	Antigüedad	Función laboral
Sujeto 6	Bajo (25) DE: Alto (19) C: Medio (6) EP: Alta (0)	Medio 87	40 y 50 años	1 a 5 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 7	Bajo (29) DE: Alto (25) C: Bajo (4) EP: Alta (0)	Medio 90	30 y 40 años	11 a 15 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 8	Bajo (14) DE: Bajo (2) C: Medio (6) EP: Media (6)	Medio 75	30 y 40 años	1 a 5 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 9	Bajo (14) DE: Bajo (5) C: Medio (7) EP: Alta (2)	Medio 77	50 a 60 años	>A 15 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 10	Bajo (35) DE: Alto (18) C: Medio (11) EP: Media (6)	Bajo 68	20 y 30 años	1 a 5 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en

					frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujetos	Nivel de Síndrome de Burnout	Nivel de Sentido del Trabajo	Edad	Antigüedad	Función laboral
Sujeto 11	Bajo (13) DE: Bajo (7) C: Medio (6) EP: Alta (0)	Medio 85	30 y 40 años	6 a 10 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 12	Bajo (27) DE: Medio (13) C: Alto (12) EP: Alta (2)	Medio 83	20 y 30 años	1 a 5 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 13	Alto (70) DE: Alto (30) C: Alto (25) EP: Baja (15)	Mínimo 38	30 y 40 años	11 a 15 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en Aeropuerto
Sujeto 14	Bajo (16) DE: Bajo (6) C: Bajo (5) EP: Alta (5)	Medio 81	30 y 40 años	1 a 5 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 15	Bajo (7) DE: Bajo (7) C: Bajo (0) EP: Alta (0)	Bajo 64	20 y 30 años	1 a 5 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 16	Bajo (23) DE: Medio (12)	Medio 87	20 y 30 años	1 a 5 años	- Asistente administrativo

	C: Medio (6) EP: Alta (5)				- Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujetos	Nivel de Síndrome de Burnout	Nivel de Sentido del Trabajo	Edad	Antigüedad	Función laboral
Sujeto 17	Bajo (38) DE: Alto (22) C: Medio (11) EP: Alta (5)	Bajo 64	20 y 30 años	6 a 10 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 18	Bajo (10) DE: Bajo (5) C: Bajo (3) EP: Alta (2)	Medio 88	40 y 50 años	>A 15 años	- Asistente administrativo
Sujeto 19	Bajo (9) DE: Bajo (8) C: Bajo (1) EP: Alta (0)	Bajo 68	30 y 40 años	1 a 5 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 20	Bajo (34) DE: Medio (14) C: Alto (16) EP: Alta (4)	Bajo 68	50 y 60 años	>A 15 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 21	Bajo (34) DE: Alto (17) C: Medio (10) EP: Media (6)	Bajo 68	30 y 40 años	6 a 10 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 22	Bajo (9) DE: Bajo (3) C: Medio (6)	Óptimo 96	20 y 30 años	1 a 5 años	- Asistente administrativo - Control de

	EP: Alta (0)				permanencia
Sujeto 23	Bajo (37) DE: Alto (24) C: Medio (7) EP: Media (6)	Bajo 68	20 y 30 años	1 a 5 años	- Asistente administrativo
Sujetos	Nivel de Síndrome de Burnout	Nivel de Sentido de Trabajo	Edad	Antigüedad	Función laboral
Sujeto 24	Bajo (13) DE: Bajo (7) C: Medio (6) EP: Alta (0)	Óptimo 96	30 y 40 años	11 a 15 años	- Asistente administrativo - Control de permanencia
Sujeto 25	Bajo (8) DE: Bajo (2) C: Bajo (3) EP: Alta (3)	Medio 75	20 y 30 años	< a un año	- Asistente administrativo - Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 26	Bajo (11) DE: Bajo (1) C: Medio (6) EP: Alta (4)	Óptimo 94	40 y 50 años	< a un año	- Asistente administrativo - Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 27	Medio (49) DE: Alto (24) C: Alto (12) EP: Medio (13)	Medio 77	30 y 40 años	1 a 5 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 28	Medio (47) DE: Alto (26) C: Alto (21) EP: Alta (0)	Bajo 64	40 y 50 años	11 a 15 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 29	Bajo (16)	Óptimo	40 y 50	>a 15 años	- Asistente administrativo

	DE: Bajo (10) C: Medio (6) EP: Alta (0)	92	años		- Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujetos	Nivel de Síndrome de Burnout	Nivel de Sentido del Trabajo	Edad	Antigüedad	Función laboral
Sujeto 30	Bajo (35) DE: Alto (26) C: Medio (8) EP: Alta (1)	Bajo 68	20 y 30 años	1 a 5 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 31	Bajo (16) DE: Bajo (0) C: Medio (6) EP: Media (10)	Medio 83	20 y 30 años	< a 1 año	- Asistente administrativo - Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 32	Bajo (25) DE: Alta (19) C: Medio (6) EP: Alta (0)	Medio 77	20 y 30 años	1 a 5 años	- Asistente administrativo - Control migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
Sujeto 33	Bajo (30) DE: Medio(13) C: Medio (6) EP: Medio (11)	Bajo 68	40 y 50 años	>a 15 años	- Asistente administrativo
Sujeto 34	Bajo (17) DE: Medio (16) C: Bajo (1) EP: Alta (0)	Medio 90	30 y 40 años	1 a 5 años	- Asistente administrativo - Control de permanencia
Sujeto 35	Bajo (24) DE: Alto (19) C: Bajo (1)	Medio 79	20 y 30 años	1 a 5 años	- Asistente administrativo - Control

	EP: Alta (4)				migratorio en frontera - Control migratorio en aeropuerto
--	--------------	--	--	--	---

1. Análisis del cuestionario Maslach Burnout Inventory – General Survey en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

A los fines de responder al objetivo específico de determinar los niveles del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory – General Survey. Como puede observarse en tabla 6 de los resultados obtenidos se pudo determinar que de los 35 trabajadores en total dos de ellos presentaron un Nivel Alto de Síndrome de Burnout. Asimismo, fueron dos trabajadores que evidenciaron un Nivel Medio del Síndrome, mientras que el resto, cuyo total fue de 31 trabajadores presentaron Niveles Bajo de Síndrome de Burnout.

Tabla 4. Puntajes totales de los Niveles de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

Niveles de Síndrome de Burnout	Total de trabajadores
Alto	2
Medio	2
Bajo	31
Totales	35

Fuente: Elaboración propia.

Al convertir los puntajes totales obtenidos de los Niveles de Síndrome de Burnout en porcentajes (Tabla 7) se pudo evidenciar que un 5,71% se corresponde con un Nivel Alto de Burnout, mientras que otro 5,71% pertenece a un Nivel Medio del Síndrome, siendo el 88,57% restante correspondiente a un Nivel Bajo del Síndrome de Burnout. Dichos resultados pueden observarse en Gráfico 2.

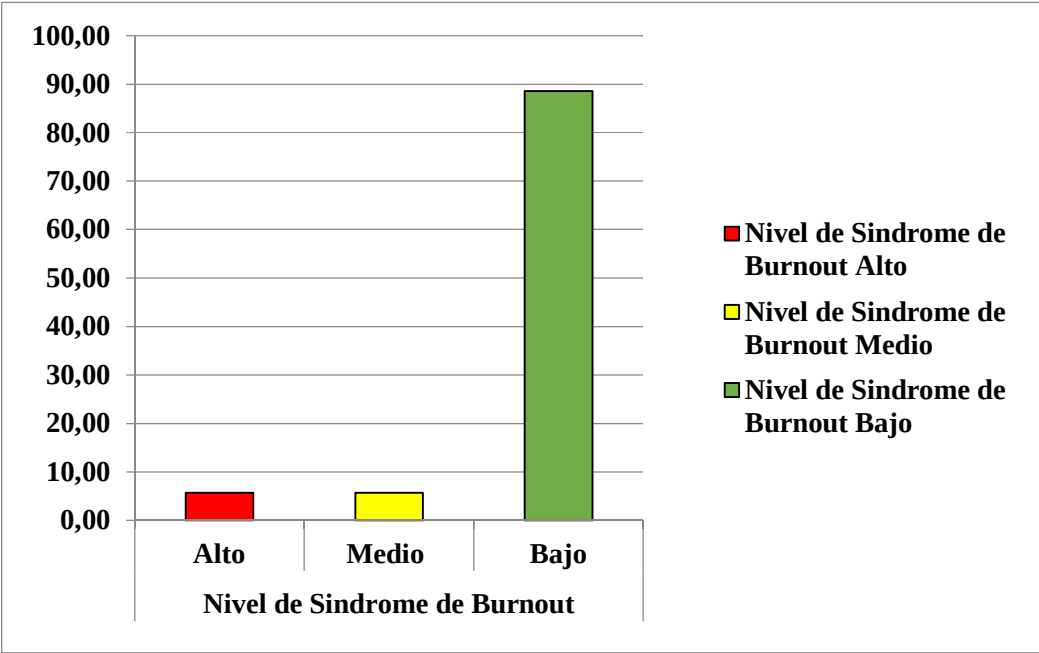
Tabla 5. Puntajes convertidos a porcentaje de los Niveles de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

Niveles de Síndrome de Burnout	Trabajadores en porcentaje
Alto	5,71
Medio	5,71
Bajo	88,57

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1. Porcentajes de los Niveles de Síndrome de Burnout en los trabajadores de

la
Dele
gació
n de
la
Ciud
ad de
Salta
de la
Direc
ción
Naci
onal
de
Migr



aciones.

Fuente: Elaboración propia.

2. Análisis del cuestionario Escala Dimensional del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

A los fines de responder al objetivo específico de identificar los niveles de Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones se utilizó el cuestionario Escala Dimensional del Trabajo y como puede observarse en tabla 8 de los resultados obtenidos se identificó que de los 35 trabajadores que conformaron la población de estudio dos trabajadores presentaron un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo, 10 presentaron un Nivel Bajo del mismo, mientras que 17 trabajadores presentaron un Nivel Medio y seis presentaron un Nivel Óptimo de Sentido del Trabajo.

Tabla 6. Puntajes totales de los Niveles de Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

Niveles de Sentido del Trabajo	Trabajadores en total
Óptimo	6
Medio	17
Bajo	10
Mínimo	2
Totales	35

Fuente: Elaboración propia.

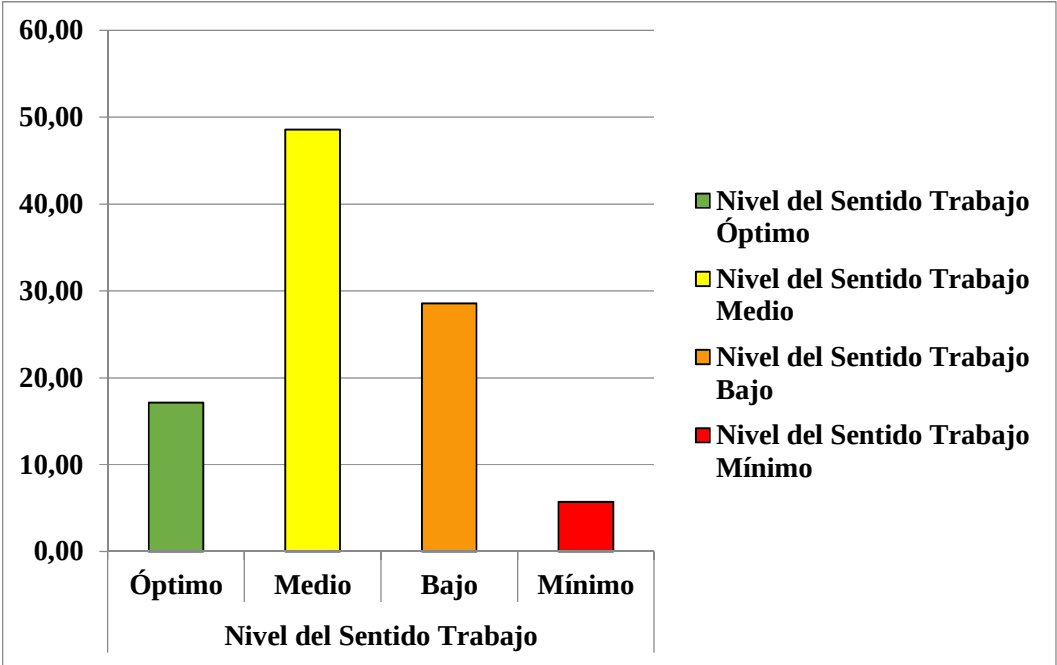
Al ser convertidos los puntajes totales de los Niveles de Sentido del Trabajo en porcentajes (Tabla 9) se evidenció que un 5,71% de los trabajadores se corresponde con un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo, mientras que un 28, 57% correspondió a un Nivel Bajo, un 48,57% a un Nivel Medio y un 17,14% a un nivel Óptimo de Sentido del Trabajo. Dichos resultados pueden apreciarse en Gráfico 3.

Tabla 7. Puntajes convertidos a porcentaje de los Niveles de Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

Niveles de Sentido del Trabajo	Trabajadores en porcentaje
Óptimo	17,14
Medio	48,57
Bajo	28,57
Mínimo	5,71

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2. Porcentajes de los Niveles de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.



Fuente: Elaboración Propia.

A partir de los datos expuestos anteriormente se llevó a cabo la correlación de las variables y su análisis correspondiente.

Tabla 8. Correlación entre Nivel de Síndrome de Burnout y Nivel de Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones con prueba coeficiente de Correlación de Pearson. Fuente: Elaboración propia.

Sujetos	Síndrome de Burnout	Sentido del Trabajo	X.Y	X ²	Y ²
1	18	79	1422	324	6241
2	30	100	3000	900	10000
3	60	40	2400	3600	1600
4	42	77	3234	1764	5929
5	16	94	1504	256	8836
6	25	87	2175	625	7569
7	29	90	2610	841	8100
8	14	75	1050	196	5625
9	14	77	1078	196	5929
10	35	68	2380	1225	4624
11	13	85	1105	169	7225
12	27	83	2241	729	6889
13	70	38	2660	4900	1444
14	16	81	1296	256	6561
15	7	64	448	49	4096
16	23	87	2001	529	7569
17	38	64	2432	1444	4096
18	10	88	880	100	7744
19	9	68	612	81	4624
20	34	68	2312	1156	4624
21	34	68	2312	1156	4624
22	9	96	864	81	9216
23	37	68	2516	1369	4624
24	13	96	1248	169	9216
25	8	75	600	64	5625
26	11	94	1034	121	8836
27	49	77	3773	2401	5929
28	47	64	3008	2209	4096
29	16	92	1472	256	8464
30	35	68	2380	1225	4624

31	16	83	1328	256	6889
32	25	77	1925	625	5929
33	30	68	2040	900	4624
34	17	90	1530	289	8100
35	24	79	1896	576	6241
Totales	901	2708	64766	31037	216362

Formula de coeficiente de correlación de Pearson:

$$r = \frac{N \cdot (\sum X \cdot Y) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Resolución:

$$r = \frac{35 \cdot 64766 - 901 \cdot 2708}{\sqrt{[35 \cdot 31037 - (901)^2] \cdot [35 \cdot 216362 - (2708)^2]}}$$

$$r = \frac{2266810 - 2439908}{\sqrt{[1086295 - 811801] \cdot [7572670 - 7333264]}}$$

$$r = \frac{-173098}{\sqrt{274494 \cdot 239406}}$$

$$r = \frac{-173098}{\sqrt{65715510564}}$$

$$r = \frac{-173098}{256350,3668}$$

$$r = -0,6752$$

A partir del resultado obtenido, se puede dar respuesta a uno de los objetivos específico de investigación, el cual está referido a establecer el grado de correlación entre el Síndrome de Burnout y el Sentido de Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la

Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones. Dicha respuesta es que si existe correlación entre el Nivel de Síndrome de Burnout y el Nivel de Sentido del Trabajo en los trabajadores de la población de estudio. Siguiendo Tabla 5 puede observarse que la misma se trata de una correlación funcional inversa medianamente significativa con un coeficiente de correlación (r) de -0.6752 . Esto quiere decir que a mayor Nivel de Síndrome de Burnout menor Nivel de Sentido de Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones, lo cual puede ser verificado en el 67,52 % de los casos presente estudio, y lo aceptación de la la investigación.

1	Correlación perfecta
0.80 – 0.99	Correlación Alta
0.50 – 0.79	Correlación Media
0.20 – 0.49	Correlación Baja
0 - 0.19	Correlación Nula

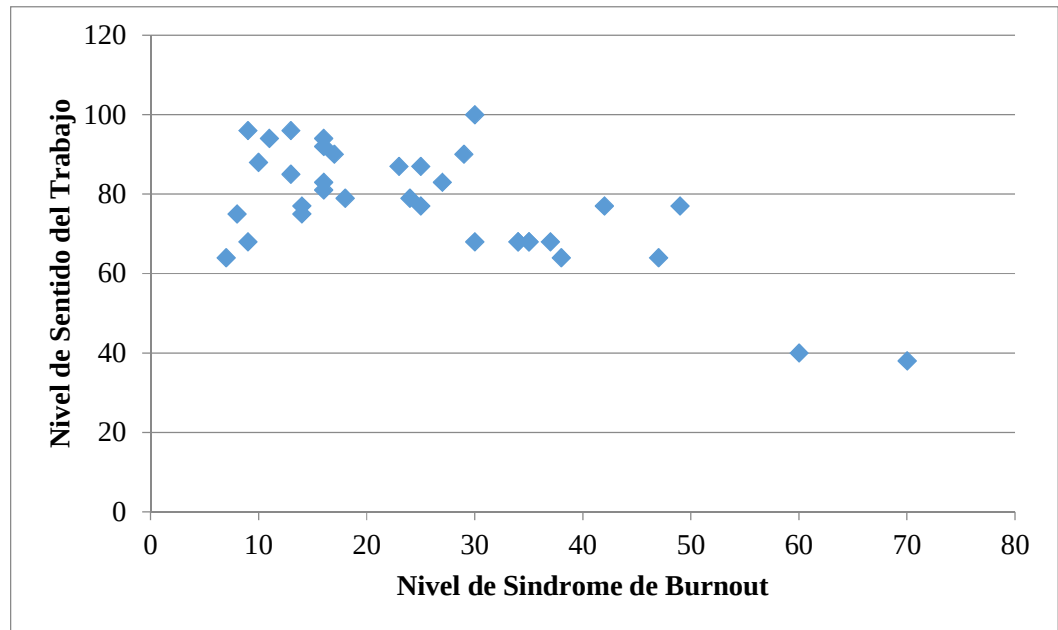
(Ver gráfico 3) del que implica la hipótesis planteada en

Tabla 9. Grados de

Correlación

Fuente: Sierra Bravo (2001).

Gráfico 3. Grado de Correlación entre el Nivel de Síndrome de Burnout y el Nivel de Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.



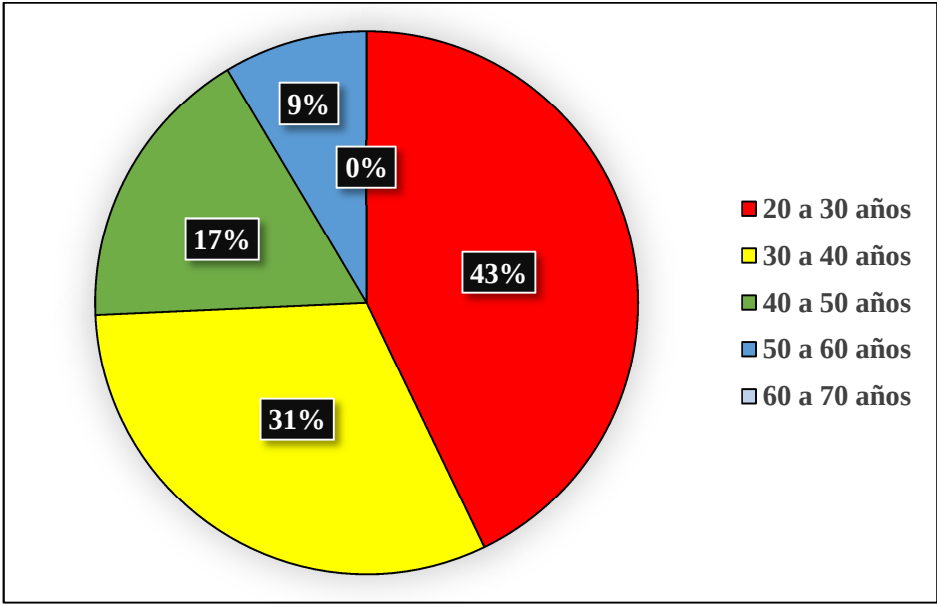
Fuente: Elaboración propia.

3. Análisis del Cuestionario de Datos Laborales de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

A partir de los datos obtenidos del Cuestionario de Datos Laborales se llevó a cabo el análisis de las variables extrañas: edad, antigüedad y función laboral de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones, a los fines de determinar si éstas influyen en las variables estudiadas, es decir, en el Nivel de Síndrome de Burnout y el Nivel de Sentido del Trabajo.

3.1 Análisis de la variable Edad de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

Gráfico 4. Edades.



Fuente: Elaboración Propia.

En relación al análisis de la variable Síndrome de Burnout y la variable Edad, como puede observarse en Tabla 10, se encontró un solo trabajador con un Alto Nivel de Síndrome de Burnout perteneciente al rango de 20 a 30 años de edad, como así también un solo trabajador con Alto Nivel del Síndrome de Burnout que pertenece al rango de 30 a 40 años de edad.

Respecto de los trabajadores con un Nivel Medio de Síndrome de Burnout correspondieron uno al rango de 30 a 40 años de edad y otro al de 40 a 50 años de edad.

En relación a los trabajadores con un Nivel Bajo de Síndrome de Burnout 14 fueron ubicados en el rango de 20 a 30 años de edad, nueve en el de 30 y 40 años de edad, cinco en el de 40 a 50 años de edad y tres en el rango de 50 a 60 años de edad.

Tabla 10. Puntajes totales de los Niveles de Síndrome de Burnout según Edad.

Niveles de Síndrome de Burnout	Edades				
	20 a 30 años	30 a 40 años	40 a 50 años	50 a 60 años	60 a 70 años
Alto	1	1	0	0	0
Medio	0	1	1	0	0
Bajo	14	9	5	3	0
Totales	15	11	6	3	0

Fuente: Elaboración propia.

En Tabla 11 pueden observarse los resultados anteriores convertidos en porcentajes, donde puede apreciarse que un 6,67% de los trabajadores de 20 a 30 años de edad presentó un Nivel Alto de Síndrome de Burnout, mientras que un 0% presentó un Nivel Medio del Síndrome y un 93,33% presentó un Nivel Bajo del Síndrome de Burnout.

En relación a los trabajadores correspondientes al rango de 30 a 40 años de edad un 9,09% presentó un Nivel Alto de Síndrome de Burnout, otro 9,09% de trabajadores presentó un Nivel Medio y un 81,82% presentó un Nivel Bajo de Burnout.

En el rango de 40 a 50 años se encontró que un 0% de los trabajadores presenta un Nivel Alto del Síndrome de Burnout, un 16,67% presentó un Nivel Medio del Síndrome y un 83,33% de los trabajadores un Nivel Bajo de Burnout.

En el rango de 50 a 60 años un 100% de los trabajadores presentó un Nivel Bajo de Síndrome de Burnout.

A partir de lo expuesto, puede observarse que los trabajadores con mayor edad presentaron Niveles Bajos de Burnout y los trabajadores de 20 a 30 años y de 30 a 40 años presentaron también Niveles Bajos.

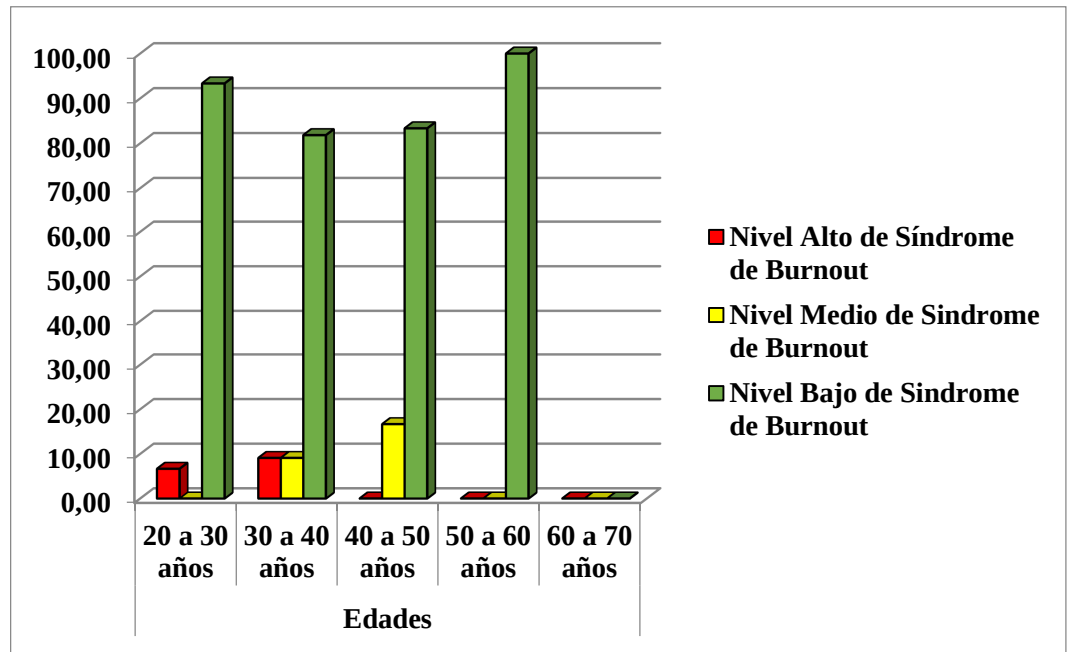
Los dos trabajadores que presentaron Niveles Alto de Burnout no pertenecen al mismo rango de edad, al igual que los que presentaron Niveles Medios, de manera que puede decirse que la edad no se trataría de una variable que termine por influir de manera determinante en los Niveles del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

Tabla 11. Puntajes convertidos a porcentaje de los Niveles de Síndrome de Burnout según Edad.

Niveles de Síndrome de Burnout	Edades				
	20 a 30 años	30 a 40 años	40 a 50 años	50 a 60 años	60 a 70 años
Alto	6,67	9,09	0,00	0,00	0,00
Medio	0,00	9,09	16,67	0,00	0,00
Bajo	93,33	81,82	83,33	100,00	0,00

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5. Porcentajes de los Niveles del Síndrome de Burnout según Edad.



Fuente: Elaboración propia.

En relación al análisis de la variable Sentido del Trabajo y la variable Edad, como puede observarse en Tabla 12, se encontró un solo trabajador con un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo perteneciente al rango de 20 a 30 años de edad, como así también un solo trabajador con Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo que pertenece al rango de 30 a 40 años.

Trabajadores con un Nivel Bajo de Sentido del Trabajo correspondieron cinco al rango de 20 a 30 años de edad, dos al de 30 a 40 años de edad, dos al de 40 a 50 años de edad y uno al rango de 50 a 60 años de edad.

Respecto al Nivel Medio de Sentido del Trabajo siete trabajadores se ubicaron en el rango de 20 a 30 años de edad, seis en el de 30 a 40 años de edad, dos en el de 40 a 50 años de edad y ninguno en los rangos de 50 a 60 años y 60 a 70 años de edad.

Con un Nivel Óptimo de Sentido del Trabajo dos trabajadores fueron ubicados en el rango de 20 a 30 años de edad, dos en el de 30 a 40 años de edad, dos en el de 40 a 50 años de edad y ninguno en los rangos de 50 a 60 años y 60 a 70 años de edad.

Tabla 12. Puntajes totales de los Niveles de Sentido del Trabajo según Edad.

Niveles de Sentido del Trabajo	Edades				
	20 a 30 años	30 a 40 años	40 a 50 años	50 a 60 años	60 a 70 años
Óptimo	2	2	2	0	0
Medio	7	6	2	2	0
Bajo	5	2	2	1	0
Mínimo	1	1	0	0	0
Totales	15	11	6	3	0

Fuente: elaboración propia.

En Tabla 13 pueden observarse los resultados anteriores convertidos en porcentajes, donde puede apreciarse que un 6,67% de los trabajadores de 20 a 30 años de edad presentó un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo, un 33,33% presentó un Nivel Bajo, un 46,67% presentó un Nivel Medio y un 13,33% de los trabajadores presentó un Nivel Óptimo de Sentido del Trabajo.

En relación a los trabajadores correspondientes al rango de 30 a 40 años de edad un 9,09% presentó un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo, un 18,18% de trabajadores presentó un Nivel Bajo, un 54,55% presentó un Nivel Medio y un 18,18% presentó un Nivel Óptimo de Sentido del Trabajo.

En el rango de 40 a 50 años de edad se encontró que un 0% de los trabajadores presenta un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo, un 33,33% de trabajadores presentó un Nivel Bajo, otro 33,33% presentó un Nivel Medio y un 33,33% presentó un Nivel Óptimo de Sentido del Trabajo.

En el rango de 50 a 60 años un 0% de los trabajadores presentó un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo, un 33,33% de trabajadores presentó un Nivel Bajo, un 66,67% presentó un Nivel Medio y un 0% presentó un Nivel Óptimo de Sentido del Trabajo.

En el rango de edad de 50 a 60 años pudo observarse que no hay un extremo en cuanto a un Nivel Óptimo y un Nivel Mínimo de Sentido de Trabajo, mientras que en el rango de 40 a 50 años los niveles se presentaron de manera más uniforme. Por su parte, los niveles de Sentido del Trabajos se presentan con una mayor variabilidad en los rangos de 20 a 30 años y 30 a 40 años.

A partir de los resultados arribados, puede decirse que la edad si influye en los Niveles del Sentido del Trabajo de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta

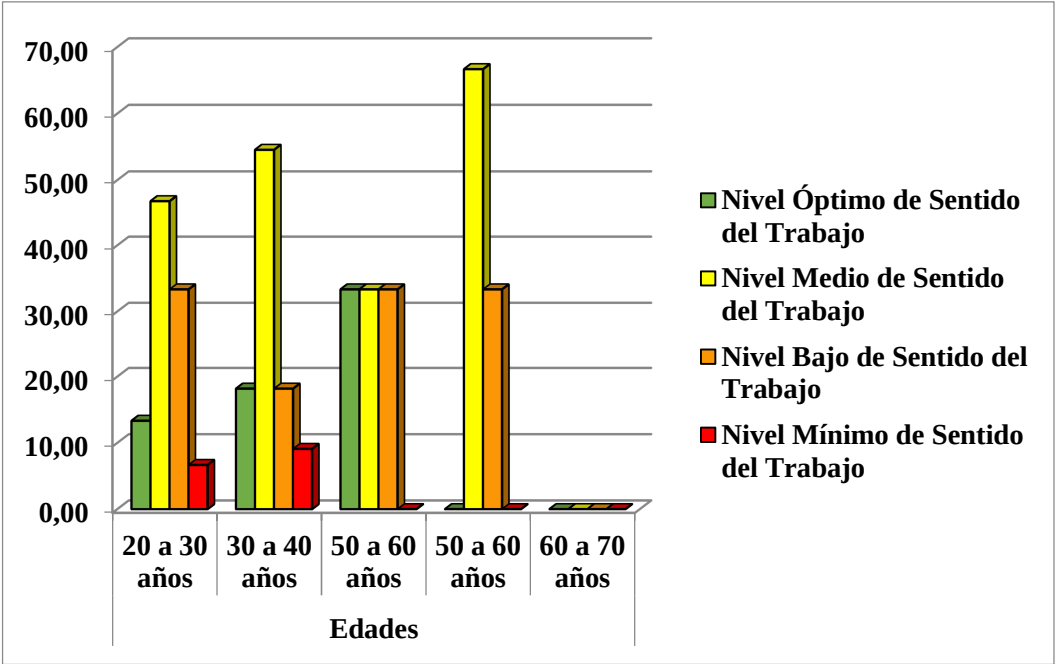
de la Dirección Nacional de Migraciones, ya que puede observarse que a medida que aumenta la edad los niveles apuntan a ser niveles Medios de Sentido del Trabajo.

Tabla 13. Puntajes convertidos en porcentaje de los Niveles de Sentido del Trabajo según Edad.

Niveles de Sentido del Trabajo	Edades				
	20 a 30 años	30 a 40 años	40 a 50 años	50 a 60 años	60 a 70 años
Óptimo	13,33	18,18	33,33	0,00	0,00
Medio	46,67	54,55	33,33	66,67	0,00
Bajo	33,33	18,18	33,33	33,33	0,00
Mínimo	6,67	9,09	0,00	0,00	0,00

Fuente: Elaboración propia.

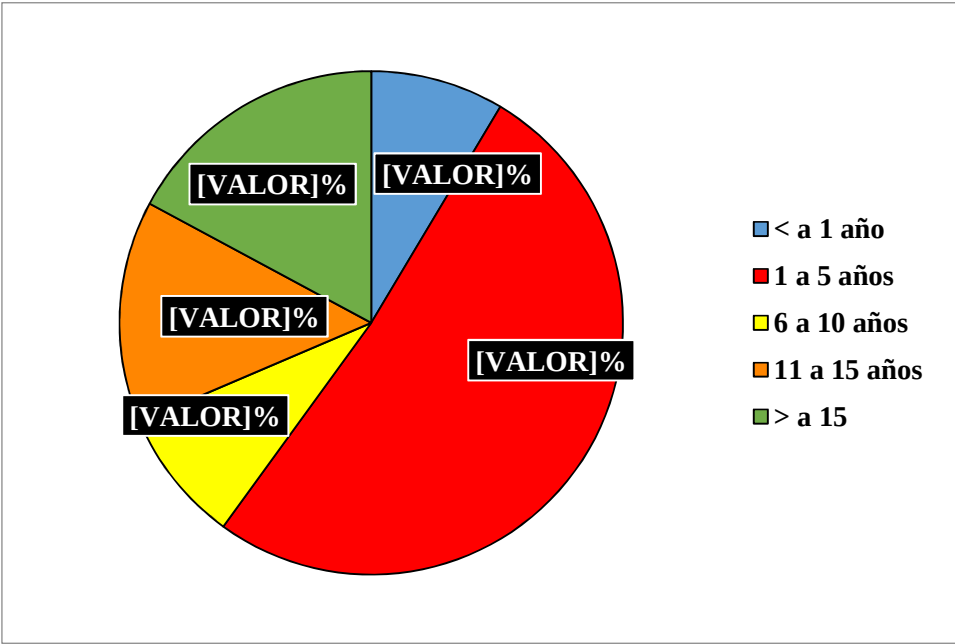
Gráfico 6. Porcentajes de los Niveles del Sentido del Trabajo según Edad.



Fuente: Elaboración Propia.

3.2 Análisis de la variable Antigüedad de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

Gráfico 7. Antigüedad Laboral.



Fuente: Elaboración Propia.

En relación al análisis de la variable Síndrome de Burnout y la variable Antigüedad laboral, como puede observarse a continuación en Tabla 14, se encontró un solo trabajador con un Alto Nivel de Síndrome de Burnout perteneciente al rango de 1 a 5 años de antigüedad laboral, como así también un solo trabajador con Alto Nivel de Síndrome que pertenece al rango de 11 a 15 años de antigüedad.

De los trabajadores con un Nivel Medio de Síndrome de Burnout correspondieron uno al rango de 1 a 5 años de antigüedad y otro al rango de 11 a 15 años de antigüedad.

En relación a los trabajadores con un Nivel Bajo de Síndrome de Burnout tres fueron ubicados en el rango de menor a un año de antigüedad, 16 en el de 1 a 5 años de antigüedad, tres en el de 6 a 10 años de antigüedad, tres en el rango de 11 a 15 años de antigüedad y 6 trabajadores en el rango de mayor a 15 años de antigüedad.

Tabla 14. Puntajes totales de los Niveles de Síndrome de Burnout según Antigüedad Laboral.

Niveles de Síndrome de Burnout	Antigüedad Laboral				
	< a 1 año	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a 15 años	> a 15

Alto	0	1	0	1	0
Medio	0	1	0	1	0
Bajo	3	16	3	3	6
Totales	3	18	3	5	6

Fuente: Elaboración propia.

En Tabla 15 pueden observarse los resultados anteriores convertidos en porcentajes, donde puede apreciarse que un 100% de los trabajadores con antigüedad laboral Menor a 1 año presentó un Nivel Bajo de Síndrome de Burnout.

En relación a los trabajadores correspondientes al rango de 1 a 5 años de antigüedad un 5,56% presentó un Nivel Alto de Síndrome de Burnout, un 5,56% presentó un Nivel Medio del Síndrome y un 88,89% de los trabajadores presentó un Nivel Bajo de Burnout.

En el rango de 6 a 10 años de antigüedad un 100% presentó un Nivel Bajo de Síndrome de Burnout.

En el rango de 11 a 15 años de antigüedad un 20% de los trabajadores presentó un Nivel Alto de Síndrome de Burnout, otro 20% de los trabajadores un Nivel Medio del Síndrome y un 60% de los trabajadores presentó un Nivel Bajo de Burnout.

En el rango de Mayor a 15 años de antigüedad laboral un 100% de los trabajadores presentó un Nivel Bajo de Síndrome de Burnout.

A partir de los resultados obtenidos, se arriba a la conclusión que la antigüedad laboral no es una variable que influye de manera significativa en el desarrollo del Síndrome de Burnout. Esto puede verificarse en el hecho de que aquellos trabajadores que presentaron Niveles Alto de Síndrome de Burnout y los que presentaron Niveles Medios pertenecen a diferentes rangos de edad. Asimismo, se pudo observar que del total de los trabajadores que poseen mayor antigüedad laboral no se encontró niveles Altos de Burnout, lo que indicó que la mayor antigüedad laboral de los trabajadores no resultó ser determinante en el Síndrome de Burnout.

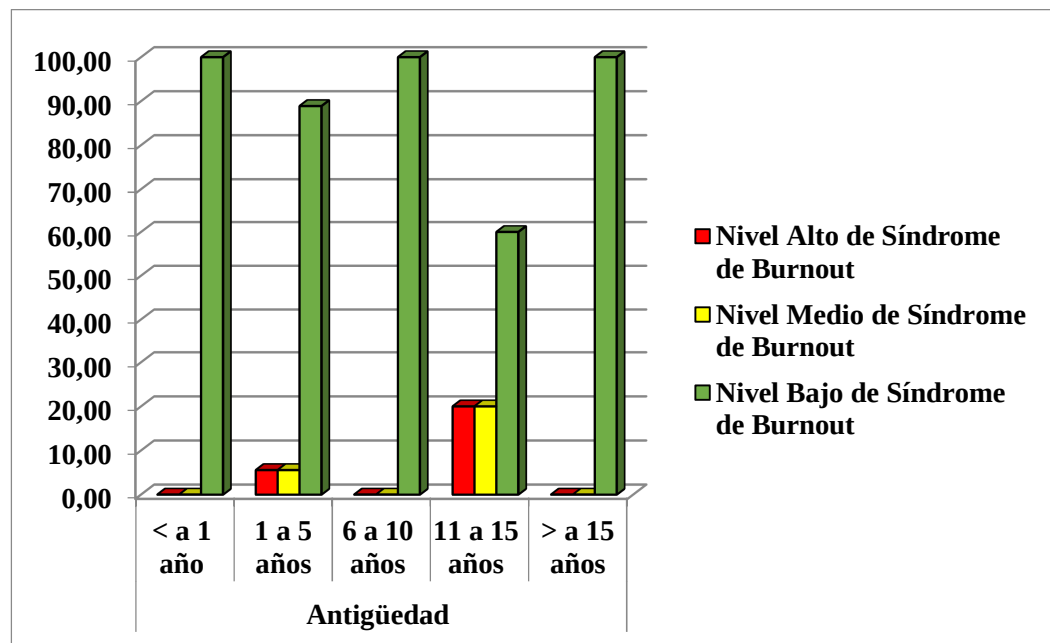
Tabla 15. Puntajes convertidos a porcentaje de los Niveles de Síndrome de Burnout según Antigüedad Laboral

	Antigüedad Laboral				
Niveles de Síndrome de	< a 1 año	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a 15 años	> a 15 años

Burnout					
Alto	0,00	5,56	0,00	20,00	0,00
Medio	0,00	5,56	0,00	20,00	0,00
Bajo	100,00	88,89	100,00	60,00	100,00

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 8. Porcentajes de los Niveles del Síndrome de Burnout según Antigüedad Laboral.



Fuente: Elaboración propia.

En relación al análisis de la variable Sentido del Trabajo y la variable Antigüedad, como puede observarse en Tabla 16, se encontró un solo trabajador con un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo perteneciente al rango de 1 a 5 años de antigüedad laboral, como así también un solo trabajador con Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo que pertenece al rango de 11 a 15 años de antigüedad.

Trabajadores con un Nivel Bajo de Sentido del Trabajo correspondieron cinco al rango de 1 a 5 años de antigüedad, dos al de 6 a 10 años de antigüedad, uno al de 11 a 15 años de antigüedad y dos al de Mayor a 15 años de antigüedad.

Respecto al Nivel Medio de Sentido del Trabajo dos trabajadores se ubicaron en el rango de Menor a 1 año de antigüedad, 10 trabajadores en el de 1 a 5 años de antigüedad,

uno en el de 6 a 10 años de antigüedad, uno en el de 11 a 15 años de antigüedad y tres en el de Mayor a 15 años de antigüedad

De los trabajadores con un Nivel Óptimo de Sentido del Trabajo un trabajador fue ubicado en el rango de Menor a 1 año de antigüedad, dos en el de 1 a 5 años de antigüedad, no hubo ningún trabajador con Nivel Óptimo en el rango de 6 a 10 años de antigüedad, sin embargo hubo dos en el de 11 a 15 años de antigüedad y un trabajador en el de Mayor a 15 años de antigüedad.

Tabla 16. Puntajes totales de los Niveles de Sentido del Trabajo según Antigüedad Laboral.

Niveles de Sentido del Trabajo	Antigüedad Laboral				
	< a 1 año	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a 15 años	> a 15 años
Óptimo	1	2	0	2	1
Medio	2	10	1	1	3
Bajo	0	5	2	1	2
Mínimo	0	1	0	1	0
Totales	3	18	3	5	6

Fuente: Elaboración propia.

En Tabla 17 ubicada a continuación pueden observarse los resultados anteriores convertidos en porcentajes, donde puede apreciarse que un 0% de los trabajadores con antigüedad laboral Menor a 1 año presentó un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo, 0% presentó un Nivel Bajo, un 66,67% presentó un Nivel Medio y un 33,33% de los trabajadores presentó un Nivel Óptimo de Sentido del Trabajo.

En relación a los trabajadores correspondientes al rango de 1 a 5 años de antigüedad laboral un 5,56% presentó un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo, un 27,78% de trabajadores presentó un Nivel Bajo, un 55,56% presentó un Nivel Medio y un 11,11% presentó un Nivel Óptimo de Sentido del Trabajo.

En el rango de 6 a 10 años de antigüedad laboral se encontró que un 0% de los trabajadores presenta un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo, un 66,67% de trabajadores presentó un Nivel Bajo, un 33,33% presentó un Nivel Medio y un 0% presentó un Nivel Óptimo de Sentido del Trabajo.

En el rango de 11 a 15 años de antigüedad un 20% de los trabajadores presentó un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo, otro 20% de los trabajadores presentó un Nivel Bajo, un 20% presentó un Nivel Medio y un 40% presentó un Nivel Óptimo de Sentido del Trabajo.

En el rango de Mayor a 15 años de antigüedad laboral un 0% de los trabajadores presentó un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo, un 33,33% presentó un Nivel Bajo, un 50% presentó un Nivel Medio y un 16,67% presento un Nivel Óptimo de Sentido del Trabajo.

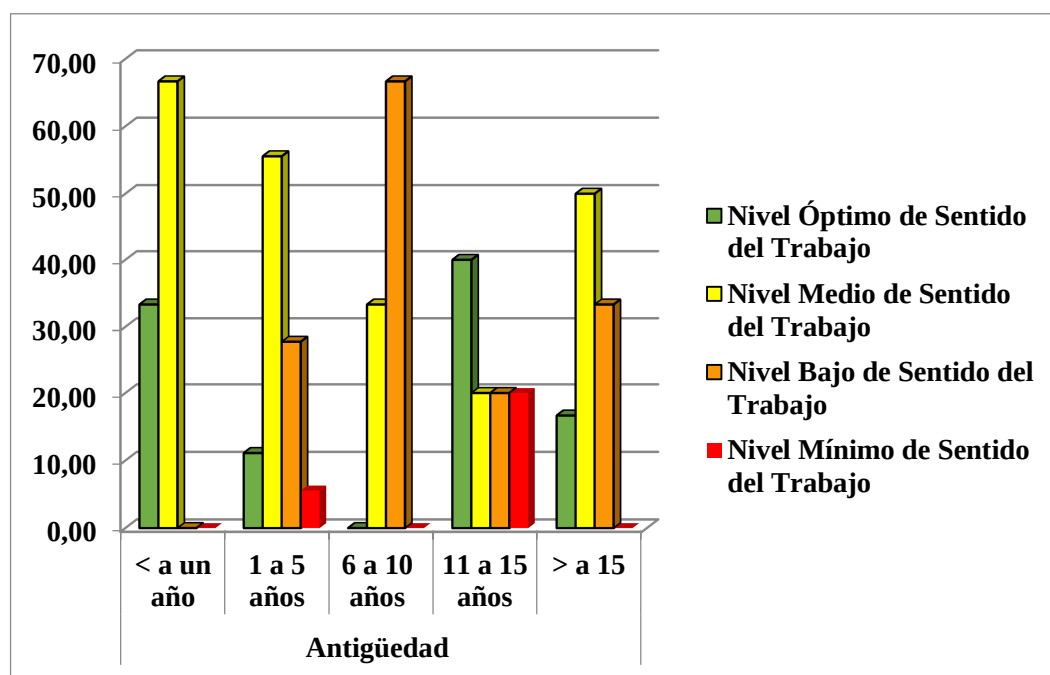
A partir de los resultados obtenidos, puede observarse que la antigüedad laboral incide de manera similar en los Niveles de Sentido del Trabajo, sin resultar determinante un rango específico de antigüedad, concentrándose en mayor medida todos los rangos de antigüedad laboral en el Nivel Medio de Sentido del Trabajo.

Tabla 17. Puntajes convertidos a porcentaje de los Niveles de Sentido del Trabajo según Antigüedad Laboral.

Niveles de Sentido del Trabajo	Antigüedad Laboral				
	< a un año	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a 15 años	> a 15
Óptimo	33,33	11,11	0,00	40,00	16,67
Medio	66,67	55,56	33,33	20,00	50,00
Bajo	0,00	27,78	66,67	20,00	33,33
Mínimo	0,00	5,56	0,00	20,00	0,00

Fuente: Elaboración propia.

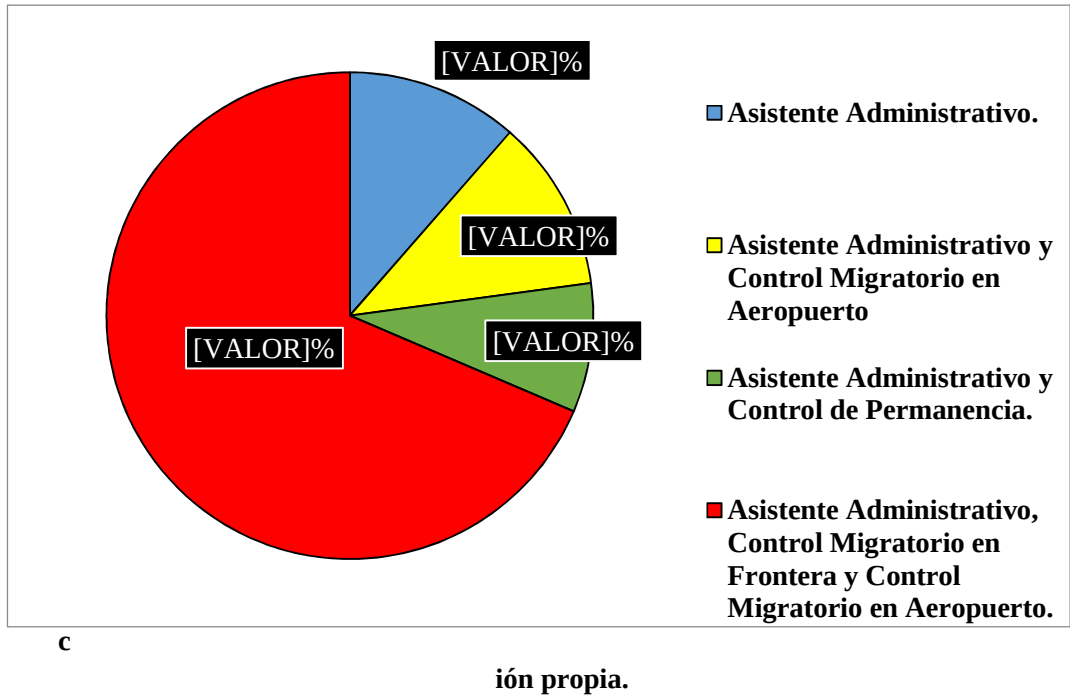
Gráfico 9. Porcentajes de los Niveles del Sentido del Trabajo según Antigüedad Laboral.



Fuente: Elaboración propia.

3.3 Análisis de la variable Función Laboral de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

Gráfico 10. Funciones Laborales.



En relación al análisis de la variable Síndrome de Burnout y la variable Función Laboral, como puede observarse en Tabla 18, se encontró dos trabajadores con Alto Nivel de Síndrome de Burnout pertenecientes al rango de función laboral de Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto.

Respecto de trabajadores con un Nivel Medio de Síndrome de Burnout correspondieron dos al rango de función laboral de Asistente Administrativo, Control Migratorio en Frontera y Control Migratorio en Aeropuerto.

De los trabajadores con un Nivel Bajo de Síndrome de Burnout cuatro fueron ubicados en el rango de función laboral de Asistente administrativo, dos trabajadores en el rango de funcional laboral de Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto, tres trabajadores en el rango de función laboral correspondiente a Asistente Administrativo y Control de Permanencia, y 22 trabajadores fueron ubicados en el rango de función laboral de Asistente Administrativo, Control Migratorio en Frontera y Control Migratorio en Aeropuerto.

Tabla 18. Puntajes totales de los Niveles de Síndrome de Burnout según Función Laboral.

Niveles de Síndrome de Burnout	Función Laboral			
	Asistente Administrativo	Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto	Asistente Administrativo y Control de Permanencia	Asistente Administrativo, Control Migratorio en Frontera y Control Migratorio en Aeropuerto
Alto	0	2	0	0
Medio	0	0	0	2
Bajo	4	2	3	22
Totales	4	4	3	24

Fuente: Elaboración propia.

En Tabla 19 ubicada a continuación pueden observarse los resultados anteriores convertidos en porcentajes, donde puede apreciarse que un 100% de los trabajadores con función laboral de Asistente Administrativo presentó un Nivel Bajo de Síndrome de Burnout.

De aquellos trabajadores con función laboral de Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto un 50% presentó un Nivel Alto de Síndrome de Burnout, mientras que el otro 50% presentó un Nivel Bajo de dicho Síndrome.

En relación a los trabajadores correspondientes al rango de función laboral de Asistente Administrativo y Control de Permanencia un 100% presentó un Nivel Bajo de Síndrome de Burnout.

En el rango de función laboral correspondiente a Asistente Administrativo, Control Migratorio en Frontera y Control Migratorio en Aeropuerto se evidenció que un 8,33% presentó un Nivel Medio de Síndrome de Burnout y el 91,67% restante presentó un Nivel Bajo del mencionado Síndrome. Esto puede observarse en el Gráfico 11.

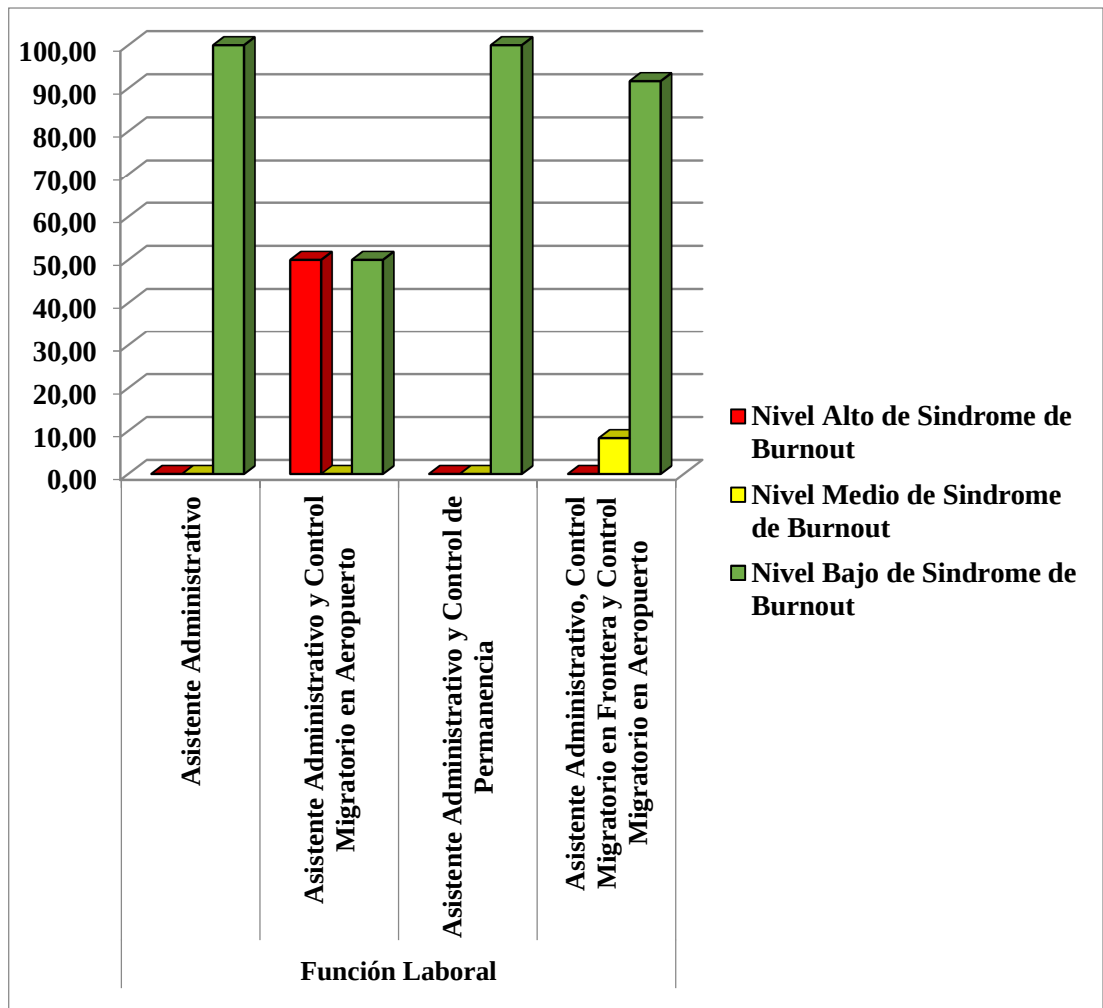
De lo expuesto anteriormente, puede decirse que la función laboral de Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto evidencia ser la función que más influye en el desarrollo del Síndrome de Burnout, en tanto los dos sujetos que fueron determinados con Niveles Alto del Síndrome se desenvuelven en dicha función laboral.

Tabla 19. Puntajes convertidos a porcentaje de los Niveles de Síndrome de Burnout según Función Laboral.

Niveles de Síndrome de Burnout	Función Laboral			
	Asistente Administrativo	Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto	Asistente Administrativo y Control de Permanencia	Asistente Administrativo, Control Migratorio en Frontera y Control Migratorio en Aeropuerto
Alto	0,00	50,00	0,00	0,00
Medio	0,00	0,00	0,00	8,33
Bajo	100,00	50,00	100,00	91,67

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 11. Porcentajes de los Niveles del Síndrome de Burnout según Función



Laboral.

Fuente: Elaboración propia.

En relación al análisis de la variable Sentido del Trabajo y la variable Función Laboral, como puede observarse en Tabla 20 se encontró dos trabajadores con un Nivel Mínimo de Sentido de Trabajo perteneciente al rango de función laboral de Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto y ningún trabajador perteneciente al resto de los rangos de función laboral.

De aquellos trabajadores con un Nivel Bajo de Sentido de Trabajo correspondieron dos al rango de función laboral de Asistente Administrativo, dos al de Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto, uno al de Asistente Administrativo y Control de Permanencia y seis al de función laboral de Asistente Administrativo, Control Migratorio en Frontera y Control Migratorio en Aeropuerto.

Respecto al Nivel Medio de Sentido de Trabajo dos trabajadores se ubicaron en el rango de Asistente Administrativo y 14 en el de función laboral de Asistente Administrativo, Control Migratorio en Frontera y Control Migratorio en Aeropuerto, mientras que no hubo ninguno en el de Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto y en el de Asistente Administrativo y Control de Permanencia

De los trabajadores con un Nivel Óptimo de Sentido de Trabajo dos trabajadores fueron ubicados en el rango de función laboral de Asistente Administrativo y Control de Permanencia y cuatro fueron los ubicados en el de función laboral de Asistente Administrativo, Control Migratorio en Frontera y Control Migratorio en Aeropuerto.

Tabla 20. Puntajes totales de los Niveles de Sentido del Trabajo según Función Laboral.

Niveles de Sentido del Trabajo	Función Laboral			
	Asistente Administrativo	Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto	Asistente Administrativo y Control de Permanencia	Asistente Administrativo, Control Migratorio en Frontera y Control Migratorio en Aeropuerto
Óptimo	0	0	2	4
Medio	2	0	0	14
Bajo	2	2	1	6
Mínimo	0	2	0	0
Totales	4	4	3	24

Fuente: Elaboración propia.

En Tabla 21 ubicada a continuación pueden observarse los resultados anteriores convertidos en porcentajes, donde puede apreciarse que de los trabajadores con función laboral de Asistente Administrativo un 50% presentó un Nivel Bajo de Sentido del Trabajo y el otro 50% presentó un Nivel Medio de Sentido del Trabajo.

De aquellos trabajadores con función laboral de Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto un 50% presentó un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo, mientras que el otro 50% presentó un Nivel Bajo de dicho Sentido.

De los trabajadores correspondientes al rango de función laboral de Asistente Administrativo y Control de Permanencia un 33,33% presentó un Nivel Bajo de Sentido del Trabajo y el restante 66,67% presentó un Nivel Óptimo de Sentido del Trabajo.

En el rango de función laboral correspondiente a Asistente Administrativo, Control Migratorio en Frontera y Control Migratorio en Aeropuerto se evidenció que un 0% presentó un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo, un 25% presentó un Nivel Bajo, un 58,33% presentó un Nivel Medio y un 16,67% presentó un Nivel Óptimo de Sentido del Trabajo. Esto puede observarse en el Gráfico 12.

De lo resultados expuestos anteriormente, puede decirse que al igual que sucedió con la variable de Síndrome de Burnout, la función laboral de Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto evidencia ser la función que más influye en el desarrollo de Sentido del Trabajo en los trabajadores, en tanto que en dicha función laboral se ubican los únicos dos sujetos que obtuvieron como resultado un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo.

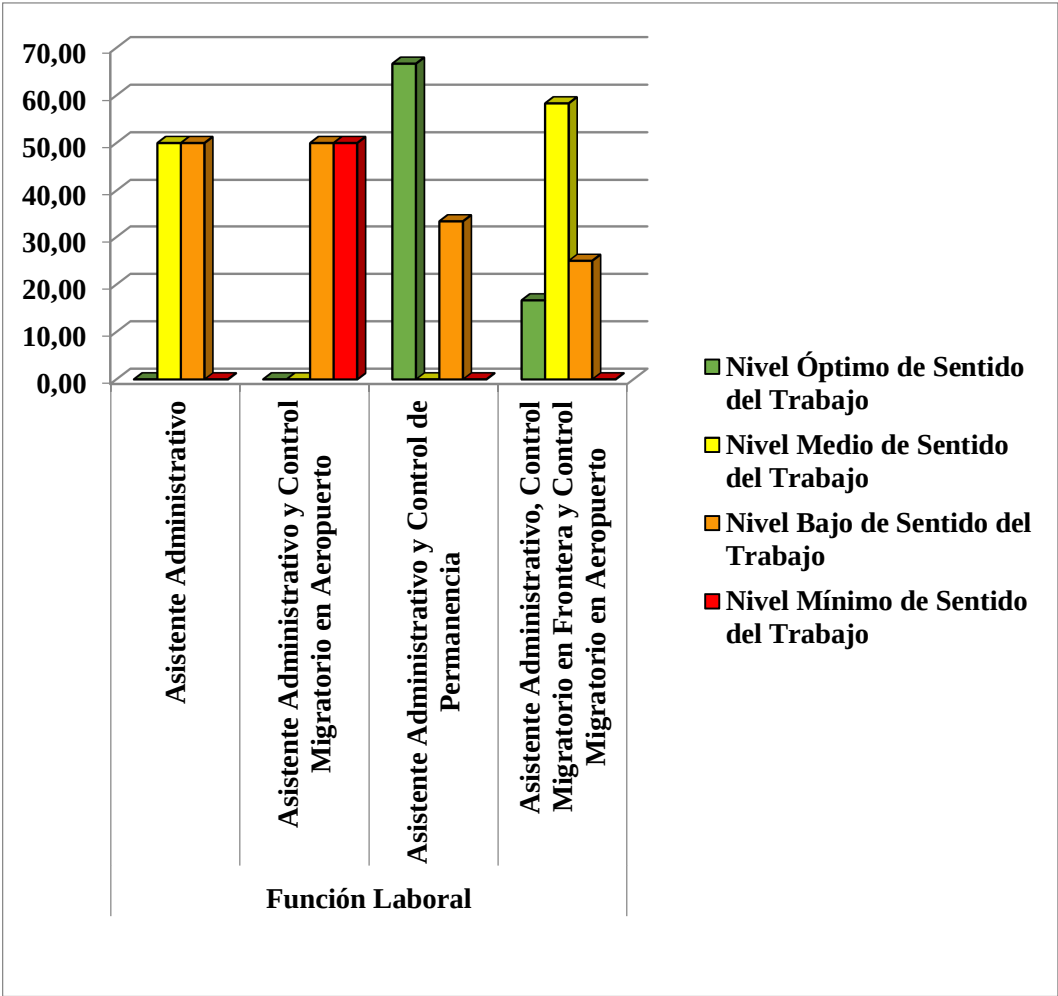
Tabla 21. Puntajes convertidos a porcentaje de los Niveles de Sentido del Trabajo según Función Laboral.

Niveles de Sentido del Trabajo	Función Laboral			
	Asistente Administrativo	Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto	Asistente Administrativo y Control de Permanencia	Asistente Administrativo, Control Migratorio en Frontera y Control Migratorio en Aeropuerto
Óptimo	0,00	0,00	66,67	16,67
Medio	50,00	0,00	0,00	58,33
Bajo	50,00	50,00	33,33	25,00

Mínimo	0,00	50,00	0,00	0,00
---------------	------	-------	------	------

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 12. Porcentajes de los Niveles del Sentido del Trabajo según Función Laboral.



Fuente: Elaboración propia.

4. Análisis de las dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

Como puede observarse en Tabla 22 del total de los 35 trabajadores dos de ellos presentaron un Nivel Alto de Burnout, otros dos trabajadores presentaron un Nivel Medio y los 31 restantes presentaron un Nivel Bajo de Burnout.

Respecto a las dimensiones más significativas del Síndrome de Burnout de los trabajadores en forma general, es decir, sin discriminar por edad, antigüedad o función laboral, se encontró que en relación a la Dimensión Desgaste Emocional 15 fueron los trabajadores que presentaron dicha dimensión en un Nivel Alto, seis fueron los trabajadores que presentaron un Nivel Medio y 14 los que obtuvieron un Nivel Bajo en la misma.

En relación a la Dimensión Cinismo, siete fueron los trabajadores que presentaron un Nivel Alto en la misma, 18 trabajadores fueron los que presentaron un Nivel Medio y 10 los que obtuvieron en ésta dimensión un Nivel Bajo.

Por último, en la Dimensión Eficacia Profesional se evidenció que un solo trabajador obtuvo en la misma un Nivel Bajo, mientras que ocho trabajadores presentaron un Nivel Medio y 26 fueron los que presentaron un Nivel Alto en esta dimensión.

En relación a lo expuesto anteriormente, puede decirse que la dimensión que más se destacó de manera negativa es la de Desgaste Emocional, al ser la que más se presentó en forma general entre los trabajadores con un Nivel Alto. La dimensión de Cinismo se destacó en un Nivel Medio y la dimensión Eficacia Profesional, fue la que más se destacó de forma positiva, en tanto fueron 26 los trabajadores que presentaron un Nivel Alto en la misma.

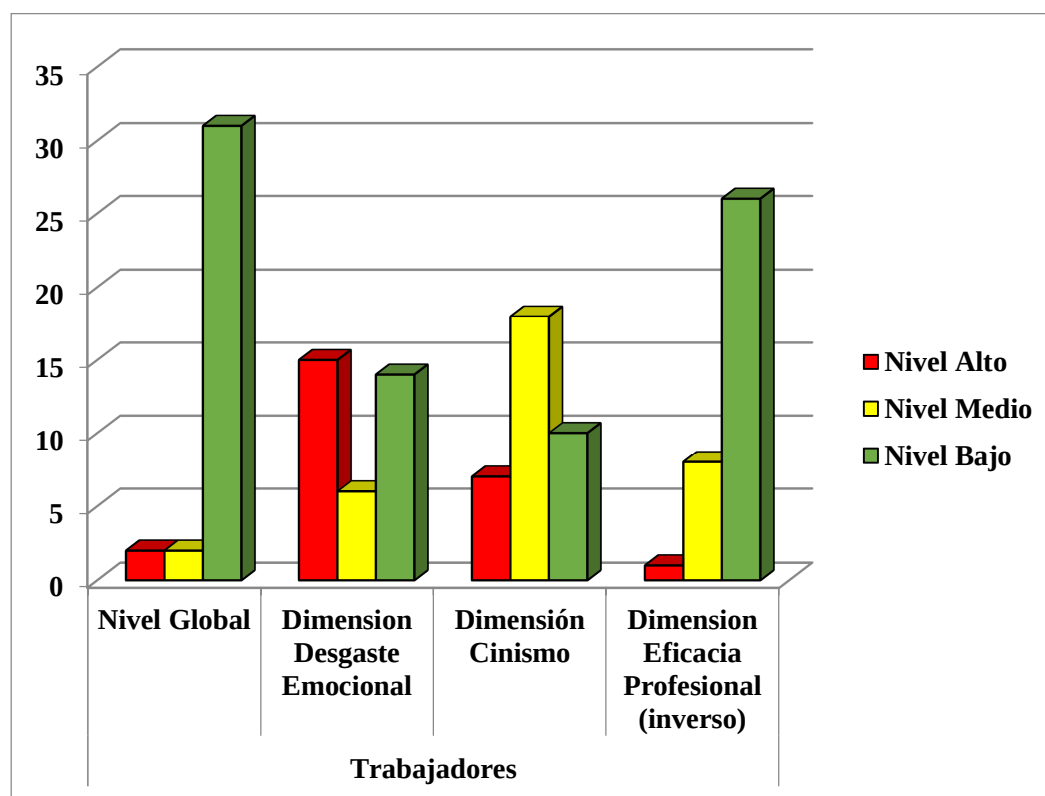
Tabla 22. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

Niveles de Síndrome de Burnout	Trabajadores			
	Nivel Global	Dimensión Desgaste Emocional	Dimensión Cinismo	Dimensión Eficacia Profesional (inverso)
Alto	2	15	7	1

Medio	2	6	18	8
Bajo	31	14	10	26
Totales	35	35	35	35

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 13. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.



Fuente: Elaboración propia.

5. Análisis de las dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones según Función Laboral.

Si bien anteriormente se llevó a cabo el análisis de los Niveles de Burnout según función laboral, a razón de que las actividades laborales que llevan a cabo los trabajadores resultan ser diversas en su mayoría de acuerdo a la función laboral que desempeñan, se decidió realizar un análisis detallado con el objetivo de observar aquellas dimensiones del Síndrome de Burnout más significativas discriminando cada función laboral específicamente. En este punto cabe recordar que la dimensión de Eficacia Profesional al ser interpretada y evaluada de manera inversa, en los gráficos sus representaciones también se hallan inversas.

5.1 Función laboral de Asistente Administrativo.

Como puede observarse en Tabla 23 el total de los trabajadores que se desempeñan en dicha función presentó un Nivel Global Bajo de Síndrome de Burnout.

De los cuatro trabajadores dos presentaron en la Dimensión Desgaste emocional un Nivel Alto, mientras que uno presentó un Nivel Medio y el otro restante presentó un Nivel Bajo.

En cuanto a la Dimensión Cinismo, uno de los trabajadores presentó un Nivel Alto, mientras que dos trabajadores presentaron un Nivel Medio y el otro restante un Nivel Bajo.

En la Dimensión Eficacia Profesional dos trabajadores presentaron un Nivel Alto y dos trabajadores un Nivel Medio. De esta manera, no se encontró ningún trabajador que presentó un Nivel Bajo de Eficacia Profesional.

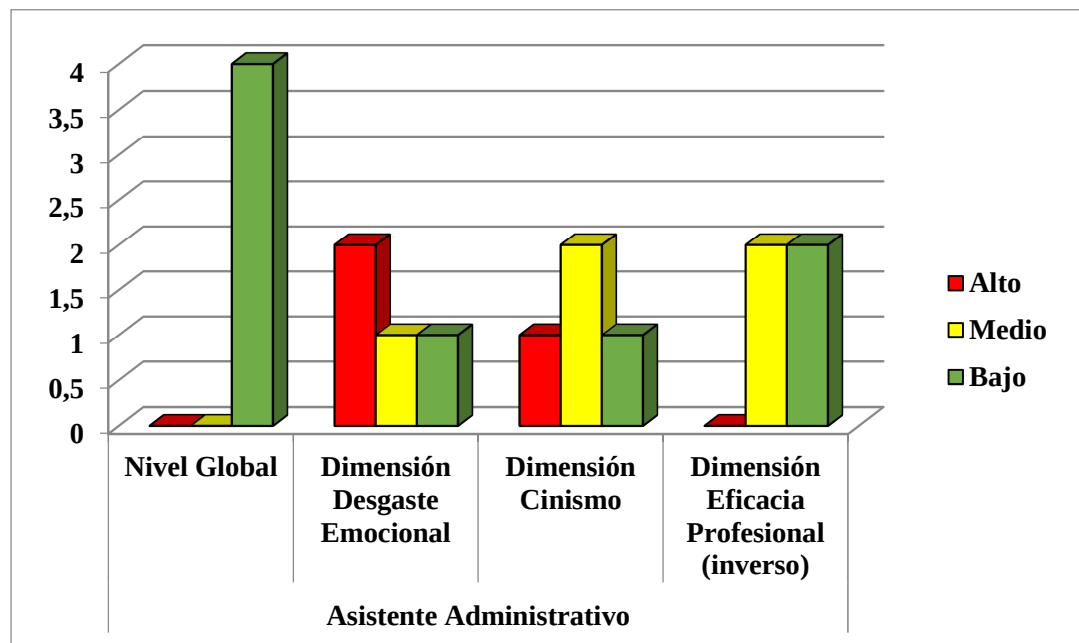
De lo anterior puede decirse que en la función laboral de Asistente Administrativo la dimensión Desgaste Emocional se destacó en un Nivel Alto, la dimensión de Cinismo en un Nivel Medio y la de Eficacia Profesional se presentó de igual manera en un Nivel Alto y un Nivel Medio.

Tabla 23. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones según función laboral de Asistente Administrativo.

	Asistente Administrativo			
Niveles de Síndrome de Burnout	Nivel Global	Dimensión Desgaste Emocional	Dimensión Cinismo	Dimensión Eficacia Profesional (inverso)
Alto	0	2	1	0
Medio	0	1	2	2
Bajo	4	1	1	2
Totales	4	4	4	4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 14. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones según función laboral de Asistente Administrativo.



Fuente: Elaboración propia.

5.2 Función laboral de Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto.

Como puede observarse en Tabla 24 del total de los trabajadores que se desempeñan en esta función, dos trabajadores presentaron un Nivel Global Alto de Síndrome de Burnout, y los otros dos restantes un Nivel Bajo de dicho Síndrome.

En la dimensión Desgaste Emocional, tres de los trabajadores presentaron un Nivel Alto y uno un Nivel Bajo en dicha dimensión.

En cuanto a la Dimensión Cinismo, dos de los trabajadores presentaron un Nivel Alto, mientras que uno presentó un Nivel Medio y el otro restante presentó un Nivel Bajo.

En la Dimensión Eficacia Profesional dos trabajadores presentaron un Nivel Alto, un trabajador presentó un Nivel Medio y un trabajador presentó un Nivel Bajo.

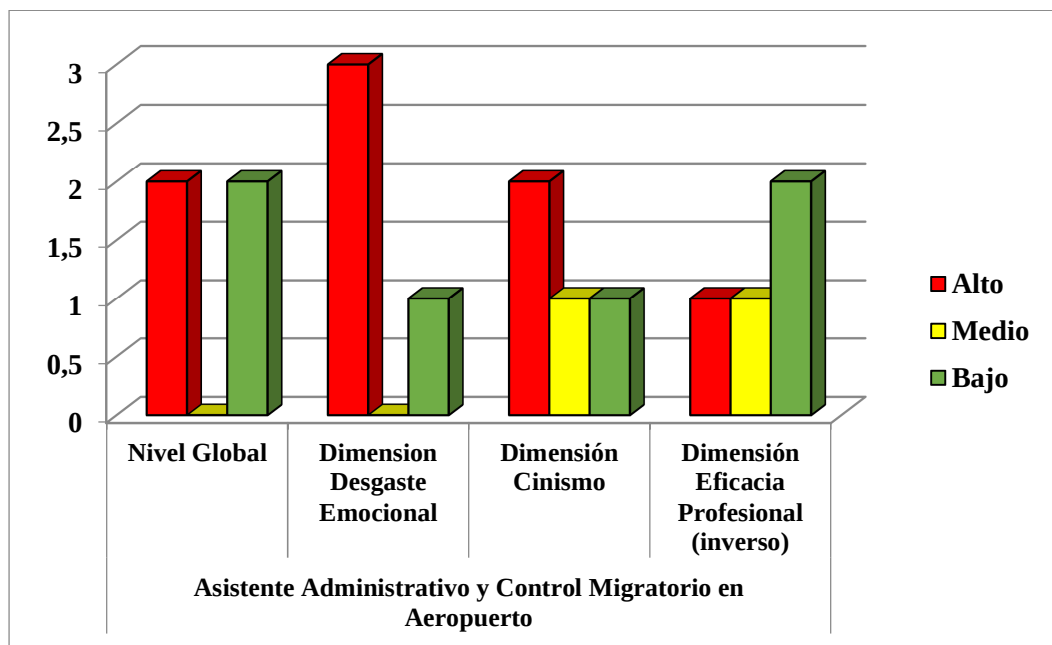
Puede decirse entonces que en la función laboral de Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto la dimensión de Desgaste Emocional se destacó en un Nivel Alto, la dimensión de Cinismo también se destacó en Niveles Altos y la dimensión de Eficacia Profesional se destacó en Niveles Alto.

Tabla 24. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones según función laboral de Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto.

	Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto			
Niveles de Síndrome de Burnout	Nivel Global	Dimensión Desgaste Emocional	Dimensión Cinismo	Dimensión Eficacia Profesional (inverso)
Alto	2	3	2	1
Medio	0	0	1	1
Bajo	2	1	1	2
Totales	4	4	4	4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 15. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones según función laboral de Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto.



Fuente: Elaboración propia.

5.3 Función laboral de Asistente Administrativo y Control de Permanencia.

Como puede observarse en Tabla 25 el total de los trabajadores que se desempeñan en esta función presentó un Nivel Global Bajo de Síndrome de Burnout.

Respecto de la dimensión Desgaste Emocional, uno de los trabajadores presentó un Nivel Medio y dos presentaron un Nivel Bajo.

En cuanto a la dimensión Cinismo, dos de los trabajadores presentó un Nivel Medio, mientras que uno presentó un Nivel Bajo.

En la dimensión Eficacia Profesional el total de los trabajadores presentó un Nivel Alto.

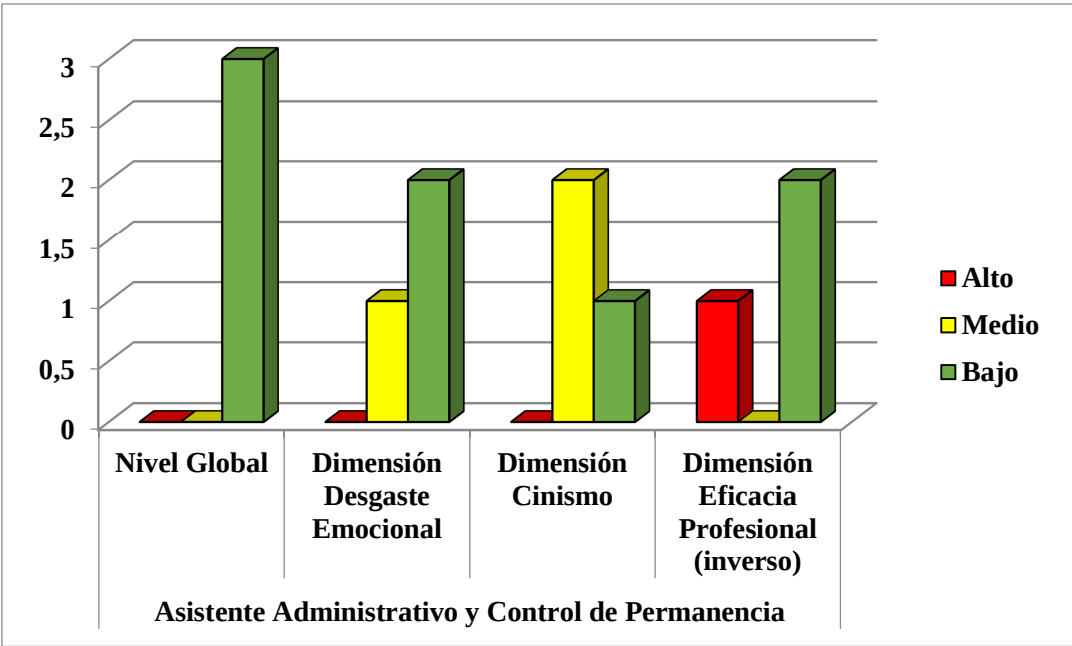
Puede decirse que en la función laboral de Asistente Administrativo y Control de Permanencia la dimensión de Desgaste Emocional se destacó en un Nivel Bajo, la dimensión de Cinismo se destacó en un Nivel Medio y la dimensión de Eficacia Profesional lo hizo en un Nivel Alto.

Tabla 25. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones según función laboral de Asistente Administrativo y Control de Permanencia.

Asistente Administrativo y Control de Permanencia				
Niveles de Síndrome de Burnout	Nivel Global	Dimensión Desgaste Emocional	Dimensión Cinismo	Dimensión Eficacia Profesional (inverso)
Alto	0	0	0	0
Medio	0	1	2	0
Bajo	3	2	1	3
Totales	3	3	3	3

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 16. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones según función laboral de Asistente Administrativo y Control de Permanencia.



Fuente: Elaboración propia.

5.4 Función laboral de Asistente Administrativo, Control Migratorio en Fronteras y Control Migratorio en Aeropuerto.

Como puede observarse en Tabla 26 del total de los trabajadores que se desempeñan en dicha función, 22 presentaron un Nivel Global Bajo de Síndrome de Burnout y los dos restantes presentaron un Nivel Medio de dicho Síndrome.

En la Dimensión Desgaste Emocional, 10 trabajadores presentaron un Nivel Alto en la misma, mientras que cuatro presentaron un Nivel Medio y los 10 restantes un Nivel Bajo.

En cuanto a la Dimensión Cinismo, cuatro de los trabajadores presentaron un Nivel Alto, 13 trabajadores presentaron un Nivel Medio y los 7 restantes presentaron un Nivel Bajo.

En la Dimensión Eficacia Profesional 19 trabajadores presentaron un Nivel Alto en la misma y cinco presentaron un Nivel Medio. No se encontró ningún trabajador que presente un Nivel Bajo de Eficacia Profesional.

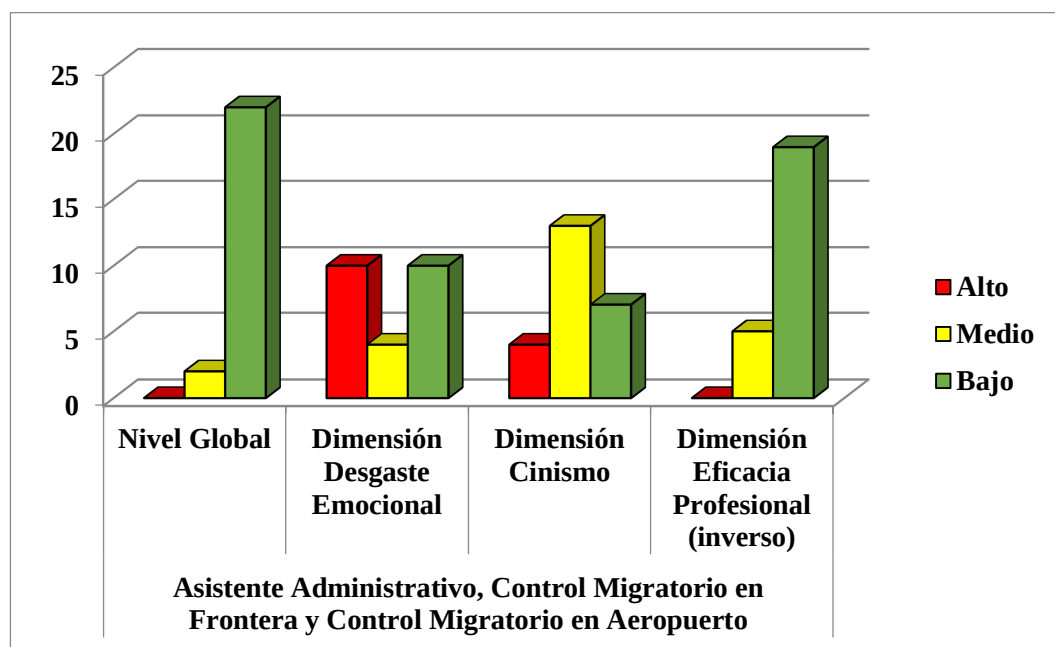
A partir de lo anterior, puede decirse que en la función laboral de Asistente Administrativo, Control Migratorio en Fronteras y Control Migratorio en Aeropuerto la dimensión de Desgaste Emocional se destacó en dos niveles de igual manera, en tanto se encontró 10 trabajadores con un Nivel Alto y su vez 10 trabajadores con Nivel Bajo. En la dimensión de Cinismo se destacó un Nivel Medio y en la dimensión de Eficacia Profesional se destacó un Nivel Alto.

Tabla 26. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones según función laboral de Asistente Administrativo, Control Migratorio en Fronteras y Control Migratorio en Aeropuerto.

	Asistente Administrativo, Control Migratorio en Frontera y Control Migratorio en Aeropuerto			
Niveles de Síndrome de Burnout	Nivel Global	Dimensión Desgaste Emocional	Dimensión Cinismo	Dimensión Eficacia Profesional (inverso)
Alto	0	10	4	0
Medio	2	4	13	5
Bajo	22	10	7	19
Totales	24	24	24	24

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 17. Dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones según función laboral de Asistente Administrativo, Control Migratorio en Fronteras y Control Migratorio en Aeropuerto.



Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

El objetivo general de la presente investigación fue conocer la relación entre el Síndrome de Burnout y el Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

Para dar respuesta a dicho objetivo se plantearon tres objetivos específicos. A partir del primero se determinó el Nivel de Síndrome de Burnout de los trabajadores y a partir del segundo se identificó el Nivel de Sentido del Trabajo de los mismos. Finalmente, en base a los resultados obtenidos de ambos objetivos se llevó a cabo el tercer objetivo específico que fue establecer el grado de correlación entre el Síndrome de Burnout y el Sentido de Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones. De la realización de este último se buscó conocer la relación entre las variables y dar respuesta al planteamiento del problema: ¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de Migraciones de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones?

Respecto al primer objetivo específico, para determinar los niveles del Síndrome de Burnout en los trabajadores se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory – General Survey. Como resultado se pudo determinar que de los 35 trabajadores en total dos de ellos presentaron un Nivel Alto de Síndrome de Burnout, dos fueron los trabajadores que evidenciaron un Nivel Medio del Síndrome, mientras que el resto, cuyo total fue de 31 trabajadores presentaron Niveles Bajo de Síndrome de Burnout.

En cuanto al segundo objetivo específico, para identificar los niveles de Sentido del Trabajo en los trabajadores se utilizó el cuestionario Escala Dimensional del Trabajo, a partir del cual se identificó que de los 35 trabajadores que conformaron la población de estudio dos trabajadores presentaron un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo, 10 presentaron un Nivel Bajo del mismo, 17 trabajadores presentaron un Nivel Medio y seis presentaron un Nivel Óptimo de Sentido del Trabajo.

En relación al tercer objetivo específico, para establecer el grado de correlación entre el Síndrome de Burnout y el Sentido de Trabajo en los trabajadores se recurrió a la aplicación de la prueba de coeficiente de correlación de Pearson. Como resultado se obtuvo que entre las variables de estudio existe una correlación funcional inversa medianamente significativa con un coeficiente de correlación (r) de -0.6752 .

Asimismo, cabe mencionar que del análisis de las variables extrañas de la investigación: edad, antigüedad laboral y función laboral de los trabajadores se llegó a las siguientes conclusiones:

La edad no resultó ser una variable que incide de manera determinante en los Niveles del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones. Sin embargo, se llegó a la conclusión de que respecto al Sentido del Trabajo la edad si se trata de una variable que influye en sus niveles.

La antigüedad laboral no resultó ser una variable que incide en los Niveles del Síndrome de Burnout, ni en los Niveles de Sentido del Trabajo de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

Por su parte, la función laboral arrojó ser una variable que incide tanto en los Niveles de Síndrome de Burnout como en los Niveles de Sentido del Trabajo de los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones. En tanto, los dos trabajadores que presentaron un Nivel Alto de Burnout y un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo desempeñan la misma función laboral.

En relación a lo anterior, se encontró que la función laboral que tiene mayor influencia en el desarrollo del Síndrome de Burnout es la de Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto. Este resultado ocasionó sorpresa, ya que al tomar conocimiento acerca de lo que implicaba cada función laboral, se consideró que lo que podría determinar en mayor medida la presencia de altos niveles de Burnout sería el hecho de que en la función de Control Migratorio en Fronteras los trabajadores deban realizar viajes a las fronteras del país dos veces al mes durante una semana completa y con mayor carga horaria de la realizada en la Delegación ubicada en Salta. Sin embargo, ello no resultó evidenciándose. De esto puede hacerse la conjetura de que, al ser la mayoría de los trabajadores que llevan a cabo la función de Control Migratorio en Fronteras pertenecientes al menor rango de edad (20 a 30 años), la tarea de viajar tendría como atenuante la visualización por parte de los trabajadores de una posibilidad de mayor desarrollo de su carrera profesional y crecimiento personal a través de la remuneración diferencial percibida.

Asimismo, se esperaba que los trabajadores de mayor edad y aquellos con mayor antigüedad laboral presentaran altos niveles de Síndrome de Burnout, sin embargo esto tampoco fue constatado en los resultados.

Previamente a la presentación de las conclusiones referidas al análisis de las dimensiones del Síndrome de Burnout resulta importante recordar que las dimensiones de Desgaste Emocional y Cinismo con niveles altos son indicativas de Síndrome de Burnout, mientras que en la dimensión de Eficacia Profesional niveles bajos son indicadores del Síndrome.

Ahora bien, respecto del análisis llevado a cabo del señalamiento de las dimensiones del Síndrome de Burnout más significativas de los trabajadores de forma general y de cada grupo de trabajadores según su función laboral las conclusiones fueron las siguientes.

De las dimensiones del Síndrome de Burnout de los trabajadores de manera general, se concluyó que la dimensión Desgaste Emocional se destacó con un Nivel Alto. La dimensión de Cinismo se destacó en un Nivel Medio y la dimensión Eficacia Profesional, fue la que más se destacó de forma positiva, en tanto fueron 26 los trabajadores que presentaron un Nivel Alto en la misma.

Del análisis llevado a cabo de las dimensiones más significativas respecto de cada grupo de trabajadores según la función laboral que desempeñan, se obtuvo que en la función laboral de Asistente Administrativo la dimensión Desgaste Emocional se destacó en un Nivel Alto, la dimensión de Cinismo en un Nivel Medio y la de Eficacia Profesional en un Nivel Alto y un Nivel Medio de igual manera.

En la función laboral de Asistente Administrativo y Control Migratorio en Aeropuerto la dimensión de Desgaste Emocional se destacó en un Nivel Alto, la dimensión de Cinismo también se destacó en Niveles Altos y la dimensión de Eficacia Profesional se destacó en Niveles Bajos. De hecho, los dos trabajadores que presentaron un Nivel Global Alto de Síndrome de Burnout se desempeñan en esta función laboral, lo que permite pensar que se trata de la función que más incide en la presencia del Síndrome de Burnout.

En la función laboral de Asistente Administrativo y Control de Permanencia la dimensión de Desgaste Emocional se destacó en un Nivel Bajo, la dimensión de Cinismo se destacó en un Nivel Medio y la dimensión de Eficacia Profesional lo hizo en un Nivel Alto.

En la función laboral de Asistente Administrativo, Control Migratorio en Fronteras y Control Migratorio en Aeropuerto la dimensión de Desgaste Emocional se destacó en dos

niveles de igual manera, en tanto se encontró 10 trabajadores con un Nivel Alto y su vez 10 trabajadores con Nivel Bajo. En la dimensión de Cinismo se destacó un Nivel Medio y en la dimensión de Eficacia Profesional se destacó un Nivel Alto.

A modo de conclusión de la presente investigación, puede decirse que a partir de lo expuesto anteriormente se pudo conocer la relación entre el Síndrome de Burnout y el Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones y aceptar la hipótesis planteada en la investigación: A mayor Nivel de Síndrome de Burnout menor Nivel de Sentido de Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones.

DISCUSIÓN

Se reconoce como principal limitación de la investigación, el hecho de que el presente estudio se realizó en una población conformada por poca cantidad de sujetos, de manera que sus resultados no podrían ser considerados representativos para otras poblaciones de mayor composición con características similares.

A pesar de ello, se considera que esta investigación resultó ser sumamente novedosa al haber investigado un tema del que no se encontró estudios previos. Se piensa así que la misma contribuyó al desarrollo de nuevos conocimientos dentro de la psicología laboral, abordando un tema como el Síndrome de Burnout desde el análisis existencial e incluso planteando el tema del Sentido del Trabajo desde el ámbito laboral.

Cabe mencionar que en la realización de los antecedentes no se encontró tampoco investigaciones que se hayan planteado como objetivo establecer la correlación entre el Síndrome de Burnout y el Sentido del Trabajo en ningún tipo de población. Incluso, no se halló estudios publicados en la Ciudad de Salta ni en el país que hayan utilizado los instrumentos empleados en la presente investigación, es decir, el Maslach Burnout Inventory – General Survey y la Escala Dimensional del Trabajo. De manera que se considera que la aplicación de dichos instrumentos en la presente investigación resultó ser sumamente innovadora.

Se considera que el haber elegido una población de trabajadores perteneciente al campo no asistencial resultó original e interesante, ya que la mayoría de las investigaciones llevadas a cabo acerca del Síndrome de Burnout fueron desarrolladas en profesiones referentes al campo asistencial de la salud, como ser enfermeros, médicos, psicólogos, etc., como si el Burnout se tratara de un fenómeno reducido solo a dicho campo y no pudiera afectar a diversas profesiones, cuando la realidad demuestra que no es así.

En cuanto a la conclusión arribada en la presente investigación, si se acude al marco teórico desarrollado en la presente investigación, el cual fue llevado a cabo desde el análisis existencial, se puede dar cuenta de una correspondencia entre ambos. En relación a dicha correspondencia, se puede mencionar a Pareja Herrera (2006), quien expresa que el trabajo

es un medio a partir del cual la persona puede concretar los valores de creación, pero cuando las condiciones laborales son alienantes para la persona el trabajo deja de ser fuente de valores creativos. Esto pudo evidenciarse en aquellos sujetos que presentaron en los resultados de esta investigación altos niveles de Síndrome de Burnout y niveles mínimos en el Sentido del Trabajo.

En este sentido, puede mencionarse también a Pérez Jáuregui (2005) quien considera que la presencia del Síndrome de Burnout lleva a que las experiencias laborales de la persona se caractericen por la apatía, la hostilidad, el cinismo, la pérdida de realización personal y con ello el no hallazgo del sentido en el trabajo.

Länge (2006) considera que la persistencia en el tiempo del Síndrome de Burnout conduce a una distorsión de la experiencia laboral de la persona, la cual terminará por caracterizarse por un sentimiento de vacío generalizado, producto de la persistente falta de energía somático-psicológica que produce el Síndrome.

Dicho de otro modo, la presencia del Síndrome de Burnout puede obstaculizar a la persona en su hallazgo de un sentido en el trabajo, en tanto los síntomas del Burnout llevan a una experiencia de falta de sentido e incluso de vacío existencial.

Para Länge (2006) lo que sucede en el Burnout es que la persona presenta una alienación hacia su trabajo, y es allí donde este último pierde su valor original y se vuelve carente e improductivo, de manera que se crea una distancia entre la persona y su trabajo, tornándose este vacío y sin sentido.

A partir de lo expuesto puede decirse que la conclusión a la que se arribó, referida a que existe una correlación entre el Síndrome de Burnout y el Sentido del Trabajo, con la consecuente aceptación de la hipótesis planteada de que a mayor nivel de Síndrome de Burnout menor Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones, encuentra su fundamentación en el marco teórico desarrollado.

SUGERENCIAS

Se recomienda ampliar la presente investigación, llevándola a cabo en poblaciones que estén conformados por un mayor número de sujetos, a los fines de que adquiera mayor representatividad.

Se sugiere profundizar el análisis de los sujetos que obtuvieron un Nivel Alto de Síndrome de Burnout y un Nivel Mínimo de Sentido del Trabajo, a los fines de conocer y determinar que otras variables o factores pueden estar incidiendo en dichos resultados obtenidos.

De acuerdo a lo visualizado respecto de la variable de la edad y su influencia en la variable del Sentido del Trabajo se sugiere llevar a cabo un análisis más profundo de ello, a los fines de lograr determinar de mejor manera la influencia de la edad en el Sentido del Trabajo, pudiendo el estudio ser llevado a cabo desde un enfoque cualitativo, donde se empleen entrevistas que busquen hondar más profundamente en el tema.

A los fines de que la presente investigación adquiera un gran valor para la población de estudio se considera que sería pertinente realizar una devolución a las autoridades de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones y desarrollar acciones que colaboren en la atenuación de los resultados obtenidos, es decir, en la disminución de la presencia del Síndrome de Burnout y en el aumento del Sentido del Trabajo en los trabajadores de dicha delegación.

Habiendo concluido que el Sentido del Trabajo se halla relacionado al Síndrome de Burnout, se considera importante sugerir que desde la psicología laboral se desarrollen estrategias y/o herramientas que atiendan y sirvan al desarrollo y aumento del Sentido de Trabajo en las personas, en tanto se considera que dicho aumento servirá a su vez como atenuante del Síndrome de Burnout.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Gallego, E. y Fernández Ríos, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (1): revisión de estudios. *Revista Asociación Española Neuropsiquiatría*. Vol. XI, Núm. 39. Recuperado de: <http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>
- Andueza Legarra, I. (2014). *Estrés laboral y burnout*. Trabajo final de grado. Recuperado de: <http://academicae.unavarra.es/bitstream/handle/2454/11267/andueza69073.pdf?sequence=1>
- Bautista, M. y Re, R. (2007). *Vida sin estrés: 125 preguntas y respuestas*. (1era edición). Buenos Aires: San Pablo.
- Bosquet, M. (2008). *Quemados, El Síndrome de Burnout- Que es y cómo superarlo*. Ediciones Paidós Ibérica. Barcelona, España.
- Carlin, M. y Garcés de los Fayos Ruiz, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*. Vol. 26, Núm. 1, pp. 169-180 Recuperado de: http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf
- Colegio Profesional de Psicólogos de Salta. (2016). Ley 6063/83 – Reglamento de Especialidades. Recuperado de <http://psicologossalta.com.ar/reglamento-de-especialidades/>
- Damiani Paganini, D. (2012). *Síndrome de Burnout*. Monografía inédita. Recuperada de: <http://repositorio.unesc.net/handle/1/1056>

Federación de Psicólogos de la República Argentina. (2013). Código de Ética de la Federación de Psicólogos de la República Argentina. (Fe.P.R.A.) Recuperado de: <http://www.fepra.org.ar/>

Frankl, V. E. (1978). *Psicoanálisis y existencialismo*. México: Fondo de cultura Económica.

Frankl, V. E. (1991). *El hombre en busca de sentido*. Barcelona: Herder S.A.

Frankl, V. E. y Lukas, E. S. (1991). *La voluntad de sentido: conferencias escogidas sobre logoterapia*. Barcelona: Herder S.A.

Frankl, V. E. (1994). *Ante el vacío existencial*. Barcelona: Herder S.A.

Frankl, V. E. (1994). *Logoterapia y análisis existencial*. Barcelona: Herder S.A.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social. Issues*, 30, 159-165. Recuperado de: http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x/epdf?r3_referer=wol&tracking_action=preview_click&show_checkout=1&purchase_referrer=www.google.com.ar&purchase_site_license=LICENSE_DENIED

García Castillo, V. C. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Marital en trabajadores de la Provincia de Trujillo. Universidad Privada del Norte. Tesis de grado. Recuperado de: https://mega.nz/#!99I3nbjC!1Cu3Gn99HO4_BkTq65boX1hH8HE7r0IK_jgQ3me_BBc

Gil Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Revista Salud Pública de México*. Vol. 44, Núm. 1, pp. 33-40. Recuperado de:

https://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/01_SQT/2002_Salud_Publica_de_Mexico.pdf

Gil Monte, P. R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica Interação Psy*. Núm. 1. pp. 19-33. Recuperado de: <http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf>

Gil Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo. (Burnout)*. Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Ediciones Pirámide.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ta edición). México: McGraw-Hill Interamericana.

Isaac Otero, B. G., García Grajeda, G., Bosch Canto, V., Méndez Venegas, J. y Luque, C. M. (2013). Burnout en psicólogos de la salud: características laborales relacionadas. *Psicología y Salud*, Vol. 23, Núm. 2: 217-226. Recuperado de: <https://www.uv.mx/psicysalud/psicysalud232/232/Blanca%20Gabriela%20Isaac%20Otero.pdf>

Länge, A. (2006). El Burnout (desgaste profesional), sentido existencial y posibilidades de prevención. *Revista de Psicología*. Vol. 2, Núm. 3, pp. 5-26.

Länge, A. (2007). Análisis existencial. La búsqueda de sentido y una afirmación de la vida. *Revista de Psicología*. Vol. 3, Núm. 5, pp. 5-24.

Llanque Nieto, P. A. (2014). Rasgos de personalidad y síndrome de burnout en personal de salud de la unidad de quemados y cirugía plástica del "Hospital de Clínicas" de la Ciudad de la Paz. *Lecturas en Psicología* 12: pp. 93 - 115. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n12/n12_a06.pdf

- Martínez Ortiz, E. y Jaimes Osma, J. E. (2012). Validación de la Prueba "Sentido del Trabajo" en Población Colombiana. *Psicología desde el Caribe*. Vol. 29. Núm. 1, pp. 64-86. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a05.pdf>
- Martínez Pérez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. Núm. 112. Septiembre. 2010. <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>
- Maslach, C., Jackson S. & Leiter M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. (3a Ed.). Palo Alto, C.A.: Consulting Psychologist Press
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*. Núm. 32, pp. 37-43. Recuperado de: <http://alonso.serret.mx/wp/wp-content/uploads/2015/08/BORNOUT.pdf>
- Moreno Jiménez, B., Rodríguez Carvajal, R., Escobar Redonda, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*. Vol. 7, Núm. 1, pp. 69-78. Recuperado de: <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/La%20Evaluacion%20del%20Burnout%20Profesional.pdf>
- Oramas Viera, A., González Marrero, A. y Vergara Barrenechea, A. (2007). El desgaste profesional. Evaluación y factorialización del MBI-GS. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. Vol. 8. Núm. 1, pp. 37-45. Recuperado de: <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/insat/rst06107.pdf>
- Pareja Herrera, L. G. (2006). *Viktor Frankl: comunicación y resistencia*. Buenos Aires: San Pablo.
- Pérez Jáuregui, I. (2005). *Estrés laboral y síndrome de Burn-out: sufrimiento y sinsentido en el trabajo*. Estrategias para afrontarlos. Buenos Aires: Psicoteca.

Quiceno, J. M y Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*. Vol. 10, Núm. 2, pp. 117-125. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>

Sáenz Valerio, K. (2014). *Adaptación y estandarización del Maslach Burnout Inventory versión General Survey (MBI-GS) a una muestra de la población trabajadora costarricense*. Universidad de Costa Rica. Tesis de Grado. Recuperado de: <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/1931/1/36952.pdf>

Schmitz, G. A. (2015) *Síndrome de Burnout: uma proposta de análise sob enfoque analíticocomportamental*. Universidade Estadual de Londrina. Trabajo de Posgrado. Recuperado de: <http://www.uel.br/pos/pgac/wp-content/uploads/2015/10/S%C3%ADndrome-do-burnout-uma-proposta-de-an%C3%A1lise-sob-enfoque-anal%C3%ADtico-comportamental.pdf>

Sierra Bravo, R. (2001) *Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. Teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo.

Sitio Web de la Dirección Nacional de Migraciones. (s/f). Recuperado de: <http://www.migraciones.gov.ar/accesible/indexD.php>

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA
FACULTAD DE ARTES Y CIENCIAS
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

**"Síndrome de Burnout y Sentido del Trabajo en los trabajadores de
la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de
Migraciones".**

Alumna: María Natacha Borda Chaves

DNI: 36.802.684 Firma:

Directora: Andrea Rosana Salcedo

DNI: 23.584.983 Firma y sello:

EVALUACIÓN

- Decisión:

- Tribunal evaluador:

Jurado:

Jurado:

Jurado:

- Lugar y fecha:

ANEXOS

NOTA DE AUTORIZACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de Investigación: "Síndrome de Burnout y Sentido del Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones".

Ciudad y fecha: _____

Yo, _____ una vez informado/a sobre los propósitos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a MARÍA NATACHA BORDA CHAVES, estudiante de la Universidad Católica de Salta, para la realización de:

- Cuestionario de datos laborales.
- Maslach Burnout Inventory – General Survey.
- Escala dimensional del Sentido del Trabajo.

Adicionalmente se informa que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente.
- Puesto que toda la información en este proyecto de investigación es llevada al anonimato, los resultados personales no pueden estar disponibles para terceras personas.
- Como parte del estudio existe la posibilidad de informar los resultados obtenidos.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Firma: _____

Firma: _____

DNI: _____

DNI: _____

Ante cualquier consulta comunicarse al teléfono de la investigadora: 0387-155434964

CUESTIONARIO DE DATOS LABORALES

A los fines de realizar mi Trabajo Final de Grado titulado "**Síndrome de Burnout y Sentido de Trabajo en los trabajadores de la Delegación de la Ciudad de Salta de la Dirección Nacional de Migraciones**" se considera fundamental poder contar con su colaboración completando los siguientes datos y respondiendo los dos cuestionarios adjuntos. El tiempo que demanda completar los mismos es de aproximadamente 30 minutos. Por favor, no deje ningún ítem en blanco ya que es muy importante para garantizar la validez de sus respuestas que se conteste a todas las preguntas. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, las mismas serán completamente anónimas y toda la información que usted suministre será estrictamente confidencial y empleada sólo con fines de investigación.

Muchas gracias por su tiempo y su valiosa colaboración.

Marque con una X donde corresponda:

Edad:

- Entre 20 y 30 años: ☐
- Entre 30 y 40 años: ☐
- Entre 40 y 50 años: ☐
- Entre 50 y 60 años: ☐
- Entre 60 y 70 años: ☐

Antigüedad en el trabajo:

- < a 1 año: ☐
- 1 a 5 años: ☐
- 6 a 10 años: ☐
- 11 a 15 años: ☐
- > a 15 años: ☐

Función laboral que desempeña:

- Asistente Administrativo ☐
- Control Migratorio en Fronteras ☐
- Control Migratorio en Aeropuerto ☐
- Control de Permanencia ☐

MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY

N	Por favor, lea cada oración y decida cómo se siente usted respecto de su trabajo. Si nunca ha sentido ese sentimiento, marque la casilla del 0. Si usted ha tenido ese sentimiento marque la opción de 1 a 6 que mejor describa la frecuencia con la que usted se siente de esa manera.	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Varios días a la semana	Cada día
1.	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2.	Me siento cansado/a al final de la jornada.	0	1	2	3	4	5	6
3.	Me siento fatigado/a al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4.	Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.	0	1	2	3	4	5	6
5.	Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que se presentan en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
6.	Me siento desgastado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
7.	Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización.	0	1	2	3	4	5	6
8.	Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9.	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10.	En mi opinión, soy muy bueno/a haciendo mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6

11.	Me siento satisfecho/a cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
12.	He realizado muchas cosas que tienen valor en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13.	Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten.	0	1	2	3	4	5	6
14.	Ya no me importa si mi trabajo contribuye en algo.	0	1	2	3	4	5	6
15.	Dudo sobre el valor de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
16.	En mi trabajo estoy seguro/a que soy eficaz haciendo las cosas.	0	1	2	3	4	5	6

ESCALA DIMENSIONAL DEL SENTIDO DEL TRABAJO

N	Responda con qué frecuencia observa en Ud. los sentimientos que se describen a continuación en relación a su trabajo.	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1.	En mi trabajo hay pocas cosas que valen la pena.				
2.	Con frecuencia no logro entender por qué actué de cierta manera.				
3.	El enfrentarme a mis tareas cotidianas constituye una experiencia aburrida.				
4.	Mi vida es vacía y llena de desesperación.				
5.	Tal y como lo veo, en relación con mi trabajo no sé para donde voy.				
6.	Aun teniendo claros mis deberes, generalmente solo hago lo que quiero.				
7.	Considero que mi capacidad para encontrar un significado, un propósito o una misión en la vida es prácticamente nula.				
8.	Al pensar en mi propia vida, a menudo me pregunto por qué existo.				
9.	He descubierto metas claras en mi trabajo.				
10.	Frecuentemente me desconozco en mi forma de actuar.				
11.	Mi trabajo es sin sentido y sin propósitos.				
12.	Si muriera hoy, me parecería que mi vida ha sido un completo fracaso.				
13.	Generalmente actué de acuerdo con mis valores.				

14.	A pesar de mis metas, he considerado seriamente el suicidio como una salida a mi situación.				
15.	Normalmente me siento pleno con los que estoy haciendo en mi trabajo.				
16.	Me siento coherente con las acciones que realizo para lograr mi proyecto de vida.				
17.	En el logro de mis metas vitales no he conseguido ningún progreso.				
18.	Las metas que tengo en mi trabajo hablan de quien soy en este momento.				

¡Muchas Gracias por su colaboración!

CUESTIONARIOS RESPONDIDOS