



UNIVERSIDAD EMPRESARIAL SIGLO 21

LICENCIATURA EN GESTION DE RECURSOS HUMANOS

PROYECTO DE INVESTIGACION APLICADA (PIA)

“IMPLICANCIA DE LAS TAREAS MONOTONAS EN CASOS DE BURNOUT”

AUTOR: ROMAGNOLI NICOLAS ARTURO

ASESORES DEL PROYECTO: PROFESOR EN ETAPA DE SEMINARIO, LIC.

FLORES KANTER PABLO EZEQUIEL

RESUMEN

- **Antecedentes.** Diferentes estudios en los últimos 40 años han evidenciado el daño psicológico que produce el síndrome de burnout en los trabajadores, principalmente en los ámbitos de trabajo con relación al trabajo con personas, mayormente en enfermeras, docentes y policías.
- **Objetivo.** El objetivo principal del presente proyecto es determinar la relación que posee el Burnout con las tareas repetitivas o monótonas en los ambientes laborales de contacto con personas en la ciudad de Córdoba.
- **Método.** Se aplicará el cuestionario “Maslach Burnout Inventory (MBI)” a dos grupos de 25 personas cada uno; uno de ellos con tareas monótonas y a otro grupo, llamado control, con tareas flexibles.

ABSTRACT

- **Background.** Different studies in the last 40 years have shown the psychological damage that the burnout syndrome produces in workers, mainly in the areas of work in relation to work with people, mostly in nurses, teachers and police.
- **Objective.** The main objective of this project is to determine the relationship that Burnout has with repetitive or monotonous tasks in work environments of contact with people in the city of Córdoba.
- **Method.** The questionnaire "Maslach Burnout Inventory (MBI)" will be applied to two groups of 25 persons each; one of them with monotonous tasks and another group, named control, with flexible tasks.

Palabras clave: Burnout; tareas monótonas; estrés.

NOTA PARA EVALUADORES

Lo que ya se sabe sobre el tema:

1. El síndrome de burnout constituye un daño psicológico que tiene implicancias significativas para la salud de los empleados y el rendimiento organizacional.
2. El burnout afecta de modo especial a aquellas profesiones cuyas tareas se concretan en una relación continuada y estrecha con personas.
3. Hasta el momento no se han verificado estudios que tengan como objetivo relacionar el concepto de burnout con el tipo de tarea que se desempeña en el puesto de trabajo como así tampoco investigaciones de esta temática en la ciudad de Córdoba o en Argentina.

Lo que añade este trabajo:

4. Detección de artículos de carácter empírico sobre el estudio de burnout en Sudamérica y el resto del mundo.
5. El establecimiento de la relación entre el burnout y las tareas monótonas.

Implicaciones para la práctica:

6. Necesidad de mayores investigaciones empíricas del burnout en la región, y particularmente en Argentina.
-

INTRODUCCIÓN

Durante las últimas décadas diversos estudios han prestado atención a enfermedades profesionales como el “burnout” (BU) con el objeto de determinar los agentes causantes como así también la vinculación de éste con los entornos de trabajo. Este concepto se relaciona directamente con el estrés ocasionado en el ámbito laboral y demuestra que tiene implicancias significativas para la salud de los empleados y el rendimiento organizacional (Taris, 2006, Christian, Garza, & Slaughter, 2011). El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome del estrés crónico laboral, síndrome de desgaste profesional, síndrome del quemado o síndrome del estrés laboral asistencial, es un estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones del trabajo o sobrecarga profesional (Freudenberger, 1974). Maslach (1982) definió el agotamiento como un síndrome psicológico que implica agotamiento emocional, despersonalización y una disminución del sentido de logro personal que se produjo entre varios profesionales que trabajan con otras personas en situaciones desafiantes (Maslach, 1982). En la investigación de Girolamo D'Alleoa y Antonino Santangelo (2011) en la búsqueda de relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en operadores de call center determina que existe un número significativo de estrés relacionado con el trabajo; estrés por agotamiento como frustración, tensión, inquietud, cansancio. Las dimensiones muestran que el agotamiento emocional está estrechamente relacionado con la alta tensión laboral, la dificultad de llevar la carga de asignaciones y la sensación de estar constantemente presionado. A su vez determina que un factor altamente protector en el “burnout” es el grado percibido de autonomía, a mayor grado de autonomía en la gestión de su trabajo, se presentarán menores efectos de burnout. De hecho, sentirse más libre de actuar ayudaría al operador a manejar

mejor su tiempo de trabajo y su participación (Girolamo D'Alleoa y Antonino Santangelo 2011).

La intención de la presente investigación es determinar la relación que posee el burnout con las tareas monótonas o repetitivas en los ambientes laborales de contacto con personas en la ciudad de Córdoba.

En función de lo anterior es preciso indicar los objetivos de la presente investigación. Por un lado el principal objetivo es determinar el grado de relación entre el concepto de burnout con los entornos de trabajo donde los trabajadores desarrollen tareas monótonas y/o repetitivas en contacto con el cliente (interno o externo). La intención es probar la principal hipótesis del trabajo, la relación estrecha, a priori, entre las variables presentadas. Por otro lado, uno de los objetivos específicos es comparar la relación de “BU” en grupos de trabajos con entornos laborales de tareas monótonas y repetitivas, y en grupos con entornos de tareas flexibles y dinámicas. De esta manera se pretende esclarecer e identificar los determinantes de los casos de BU en una prueba con un grupo control (tareas flexibles). Otro de los objetivos específicos es identificar los factores que inciden directamente o indirectamente en los casos de BU. Ya desde un modo más puntual determinar los agentes causantes de esta patología.

MARCO TEORICO

BURNOUT

El primer concepto de Burnout surge en 1969 dado por H.B. Bradley, al referirse al fenómeno psicosocial presente en oficiales de policía de libertad condicional. Luego ya en 1974 se propone un concepto centrado en un estudio netamente organizacional, sentimientos de agotamiento y frustración además de cansancio que se generan por una sobrecarga (Freudenberger 1974). Años más tarde fue definido como un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducción del logro personal que pueden ocurrir entre profesionales que trabajan con otras personas en alguna capacidad (Maslach 1993). El factor en común con estas investigaciones es la relación en ambientes laborales con personas, sean estos clientes internos o externos. Pero si bien se apuntaba a docentes o personal de la salud, la conceptualización ha quedado limitada ya que se presentan casos en diversos ámbitos de trabajos y no necesariamente excluyente de tales profesiones. Jerry Edelwich y Archie Brodsky (1980) definen cuatro etapas:

- Etapas de idealismo y entusiasmo: El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo. Alto nivel de involucramiento y existe una voluntaria sobrecarga de trabajo. El incumplimiento de expectativas provoca un sentimiento de desilusión que lo conduce a la siguiente etapa.
- Etapas de estancamiento: Supone una disminución de las actividades desarrolladas al constatar la irrealidad de sus expectativas y se produce una pérdida de idealismo y entusiasmo. El trabajador empieza a reconocer que necesita cambios, incluyendo necesariamente el ámbito profesional.

- Etapa de apatía: Fase central del burnout. La frustración de las expectativas provoca una paralización de sus actividades, desarrolla apatía y falta de interés. Surgen problemas emocionales, conductuales y físicos.
- Etapa de distanciamiento: El trabajador está frustrado en su trabajo. El entusiasmo e idealismo profesional es sustituido por tratar de evitar desafíos y clientes de forma frecuente tratando de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo.

WORK ENGAGEMENT

Este es un concepto estrechamente relacionado con burnout. “WE” se refiere a un estado de mente positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002). Vigor se define por un aumento de energía, resiliencia mental y esfuerzo invertido en el trabajo propio; dedicación se experimenta cuando el individuo se enorgullece de su trabajo, lo percibe como significativo y se siente entusiasmado por ello; y la absorción se define por estar profundamente sumergido en su trabajo cuando el individuo lo encuentra difícil de separar de lo que está trabajando (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002).

Entre estas dos concepciones, se han realizado diferentes investigaciones ya que representa un tema de alto interés para investigadores y profesionales por la vinculación con los ámbitos laborales de la salud (Taris, 2006). Si bien los dos conceptos se encuentran altamente relacionados (Halbesleben, 2010), existen diversos autores que difieren respecto de la relación entre estos conceptos. Los investigadores concluyeron que BU y WE son constructos que describen formas conectadas pero distintas de bienestar (Schaufeli y Salanova, 2014). Las perspectivas teóricas clásicas consideran que, al principio, la gente se

siente segura y también ocupados en sus trabajos, cuando se dan ciertas condiciones, y el desgaste aparece cuando en el trabajo el compromiso se erosiona principalmente debido a circunstancias desfavorables (por ejemplo, injusticia) (Maslach & Leiter, 1997). Sin embargo, otra de las investigaciones sostiene que cuando se pierden los recursos valorados (por ejemplo, energía, significación en el caso del agotamiento) los individuos tienden a minimizar el potencial de perder más. Por lo tanto, tal actitud protectora podría dificultar la posibilidad de que los empleados inviertan en su trabajo y se involucren más (Hobföll, 1989).

TAREAS MONÓTONAS Y/O REPETITIVAS VS BURNOUT

En la investigación realizada en el año 2011 por Girolamo D'Alleoa y Antonino Santangelo (2011) el objetivo de este estudio era probar la relación entre las dimensiones de la organización, el clima y el síndrome de burnout en las empresas de call center para verificar si el clima organizacional puede poner al individuo en el agotamiento.. En dicha investigación determina que existe un número significativo de estrés relacionado con el trabajo; estrés por agotamiento como frustración, tensión, inquietud, cansancio. A su vez determina que un factor altamente protector en el “burnout” es el grado percibido de autonomía, a mayor grado de autonomía en la gestión del trabajo del operador, se presentarán menores efectos de burnout. De hecho, sentirse más libre de actuar ayudaría al operador a manejar mejor su tiempo de trabajo y su participación, Girolamo D'Alleoa y Antonino Santangelo (2011). Es importante destacar que la tarea del operador de call center es sumamente repetitiva y carecen de flexibilidad en el desempeño de las mismas a raíz de los rígidos procedimientos de llamadas y las compañías telefónicas.

Si bien son numerosas las investigaciones relacionadas a BU y WE, no se encuentran investigaciones relacionadas con los diversos condicionantes que existen en los puestos de trabajos, es decir, mayoritariamente las investigaciones parten de empleos como docentes y/o enfermeras, pero queda limitado conceptualmente ya que existen diversos empleos que tienen permanente relación con clientes, por ejemplo se puede citar a empleados telefónicos, bancarios, de obras sociales, públicos, de recursos humanos, entre otros. Todas aquellas posiciones que necesariamente llevan diariamente contacto con personas, ya sean clientes internos como externos y que en general tienden a ayudar a la otra persona.

En esta investigación se pretende, por un lado probar que las tareas monótonas o repetitivas influyen en casos de Burnout, pero por otro lado identificar los factores determinantes en el desarrollo de esta patología.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que posee el Burnout con las tareas repetitivas o monótonas en los ambientes laborales de contacto con personas en la ciudad de Córdoba.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comparar la relación de BU en grupos de trabajos con entornos laborales de tareas monótonas y repetitivas, y en grupos con entornos de tareas flexibles y dinámicas.
- Analizar si los ítems de “antigüedad en la empresa, antigüedad en el puesto, años de experiencia, jornada de trabajo, espacio físico, herramientas de trabajo, tienen relación con el BU.
- Comprobar si se puede confirmar la hipótesis inicial planteada.

METODOLOGÍA

Participantes:

Para el presente estudio se necesitan 50 personas en total. 25 para el primer grupo, llamado “de tareas monótonas” y 25 para el segundo grupo, el “grupo control”. El tipo de muestreo es no probabilístico y es una muestra accidental.

Instrumento:

Para comprobar la hipótesis principal de la presente investigación se aplicará a los dos grupos en cuestión el “Maslach Burnout Inventory (MBI)”, que es un instrumento de tipo cuestionario con una escala que tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%. Está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los

sentimientos y actitudes del empleado en su trabajo y hacia los clientes (internos o externos) y su función es medir el desgaste profesional. El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.) Puntuación máxima 54.

2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.

3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

Rangos de medida de la escala:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos. **2** = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes. **4** = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

Cálculo de puntuaciones:

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

<i>Aspecto evaluado</i>	<i>Preguntas a evaluar</i>	<i>Valor total Obtenido</i>	<i>Indicios de Burnout</i>
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Menos de 34

Valores de referencia:

	<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>
Cansancio emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Por otro lado un cuestionario propio para verificar características personales como así también cuestiones relacionadas a su puesto de trabajo (antigüedad en la empresa y en el puesto, años de experiencia, jornada de trabajo, espacio físico, herramientas de trabajo, entre otros).

Procedimiento:

En el presente estudio se utilizará, por un lado un estudio transversal correlacional-causal, y por otro lado un estudio transversal exploratorio o descriptivo. De esta manera se podrán establecer el grado de relación entre las variables a analizar y además obtener mayor información analizando el burnout presente en la muestra poblacional.

Se aplicarán los cuestionarios mencionados anteriormente a un total de 50 personas, divididos en dos grupos de 25 personas, por un lado un grupo que desempeñe tareas monótonas y/o repetitivas, y por otro lado un grupo que desempeñe tareas flexibles y/o con mayor autonomía.

Para realizar el análisis de los datos recolectados se utilizará el programa SPSS para facilitar la interpretación de los datos y en función de los resultados se podrá comenzar a sacar conclusiones en cuanto al objetivo central y a los específicos.

DIAGRAMA DE GANTT

<i>MESES</i>	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
<i>ACTIVIDADES</i>									
INVESTIGACION PREVIA									
MARCO TEÓRICO									
RECOLECCIÓN DE DATOS									
ANALISIS									
RESULTADOS									
CONCLUSION									
REFERENCIAS Y ANEXOS									
ENTREGA FINAL									

REFERENCIAS

- Taris, T. W. (2006) "Is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies, *Work & Stress*". Holanda, pag. 316-334
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). "Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance". *Personnel Psychology*, pag.89-136.
- Maslach C. (1982). *Burnout: el costo de cuidar*, Prentice Hall Press. Londres.
- Maslach (1993) *Burnout: A Multidimensional Perspective*, Taylor & Francis, Londres pag. 19-32.
- Freudenberger, H. J. (1974): "Staff Burn-out", *Journal of Social Issues*". Estados Unidos pag. 159-165.
- Girolamo D'Alleoa y Antonino Santangelo (2011). "Organizational climate and burnout in call-center operators", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*". Italia pag. 1608-1615.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). "The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach". *Journal of Happiness Studies*", Holanda pag. 71-92
- Halbesleben, J. R. B. (2010). "A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources, and consequences". "A. B. Bakker & M. P. Leiter". Holanda pag. 102-117.

Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2014). "Burnout, boredom and engagement in the workplace". M. C. Peeters, J. de Jonge, & T. W. Taris. Chichester, Inglaterra pag. 293-320.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). La verdad sobre el burnout, "NY: Jossey-Bass". New York.

Hobföll, S. E. (1989). "Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress." "American Psychologist". Washington pag (44), 513-524.

ANEXOS

CUESTIONARIO propio y “Maslach Burnout Inventory (MBI)”

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA (en años)	
ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO (en años)	
AÑOS DE EXPERIENCIA (misma tarea)	

1) Señale con una **X** cuál es su jornada de trabajo:

De lunes a viernes	
De lunes a sábados	
Otra: (indique cómo es)	

2) ¿Su horario de trabajo es fijo o rotativo? _____

3) Su espacio físico de trabajo: (Indique SI o NO)

ES AMPLIO	
ES CÓMODO	
TIENE AIRE ACONDICIONADO	
POSEO HERRAMIENTAS DE TRABAJO ACORDES A MI TAREA	
COMPARTO EL ESPACIO CON OTRAS PERSONAS	
HUELE BIEN	
TENGO A MI JEFE/A EN EL MISMO ESPACIO	

4) Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	

12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	