UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y RELACIONES HUMANAS

TESIS DE GRADO

EL SÍNDROME DE BURNOUT EN FUNCIONARIOS ADUANEROS Y DESPACHANTES DE ADUANA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES.

TÍTULO A OBTENER: LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

PRESENTADO POR

HERNÁN DARÍO GUTIERREZ

TUTOR: LIC. MATÍAS ALINOVI

(HernanDario.Gutierrez@Alumnos.uai.edu.ar)

(hdario.gutierrez@gmail.com)

Buenos Aires, 04 de octubre de 2021.

Tabla de contenidos

Resumen 5
Abstract 6
Agradecimiento. 7
Dedicatoria. 8
Problema de investigación 9
Justificación y relevancia 10
Objetivos. 10
Objetivos específicos. 10
Hipótesis General 11
ANTECEDENTES 12
I. LA ADUANA EN GENERAL 15
1.1. El concepto de la Aduana 15
1.2 Antecedentes históricos. 15
1.3 Etimología. 15
1.4 Su importancia 15
1.5. La función de la Aduana. 16
1.5.1. Diversas funciones de la Aduana 16
1.5.2. Función primordial. 16
1.6. Concepto de derecho aduanero. 17
1.7. Clasificación de derecho aduanero. 17
1.8. Mercadería o Mercancía. 17
1.8.1. Sometimiento de las mercaderías al control de las aduanas. 18
1.8.2. La individualización de las mercaderías. 18
1.8.3. La clasificación de las mercaderías. 18
1.8.4. La valoración de las mercaderías. 18
1.8.5. La determinación del origen de las mercaderías. 18
II. LA ADUANA ARGENTINA 19
2.1. Surgimiento y cambios socio históricos de la Aduana Argentina. 19
2.2. Función actual de la Aduana Argentina. 20
2.3. La AFIP. 20
2.4. Estrategias principales. 20
2.5. Su función principal 20
2.6. Misión, metas y objetivos. 21
2.7. Metas de la Dirección General de Aduanas: 21

2.8. Estructura y funcionamiento. 22
2.8.1Distintas Funciones Aduaneras. 22
2.9. Nomenclatura aduanera: Convenio Internacional de Designación y Codificación de Mercaderías. 22
2.9.1. Estructura general del SA 22
2.10. Funciones del guarda-Verificador. 23
2.11. Operaciones aduaneras de Verificadores en la aduana de Buenos Aires. 23
2.12. Concepto del Despachante de Aduana. 26
2.12.1. Función del Despachante de Aduana o Dependiente 26
2.12.3. Canales de Operaciones aduaneras. Verde – Naranja – Rojo. 26
III. CONCEPTUALIZACION DE BURNOUT 28
3.1. ¿Qué es el Burnout? 28
3.2 Distintas nominaciones al burnout. 30
3.3 Otras definiciones de Burnout 31
3.4. Teorías Explicativas o Etiología del Síndrome Burnout 33
3.4.1. Modelo basada en la teoría sociocognitiva del yo. 33
3.4.2. Modelo basado en la teoría del intercambio social. 34
3.4.3. Modelo basado en la psicología de las organizaciones: 34
3.4.4. Modelo basado desde la teoría estructural 35
3.5. Discriminación con otros constructos 35
3.5.1. Diferencias entre el Estrés General y el Síndrome Burnout 35
3.5.2. Diferencia de Fatiga física y el Síndrome Burnout 36
3.5.3. Diferencia de Depresión y el Síndrome Burnout. 36
3.5.4. Diferencia del Síndrome Burnout y Acontecimientos Vitales- Crisis de la edad Media. 36
3.5.5. Diferencias entre el Estrés Laboral y el Síndrome Burnout 36
3.6.1. Proceso de desarrollo del síndrome de burnout 36
3.6.2. Clasificación y consecuencias de los síntomas del Burnout 37
3.6.3. Estrategia de prevención 38
IV. METODOLOGÍA. 40
4.1. Tipo de estudio 40
4.2. Muestra y Muestreo 40
4.3. Variable Sociodemográficas 40
4.3.1. Variables laborales 40
4.4. Procedimiento 40
4.5. Instrumento 41
V. Resultados 44

5.1. Análisis de los datos 44
5.2. Conclusiones de resultados y discusión 60
Bibliografía. 64
Anexos 68

Resumen

El objetivo del presente trabajo ha sido investigar la posible presencia del síndrome burnout en despachantes o empleados dependiente de aduana y funcionarios aduaneros (guardas y verificadores) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como analizar también si existen diferencias estadísticamente significativas en función de variables sociodemográficas de agrupación, tales como edad, género, nivel educativo y de variables laborales. Se utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI, adaptación Mansilla Izquierdo, 2008) científicamente validado. La muestra estuvo compuesta por un total de 143 sujetos, el 39,9% (n=57) de los cuales eran mujeres y el 60,1 (n=86), hombres. La media de edad fue de 45,41 (DE=9,97, Min= 24/Max=66), que arrojó que un porcentaje bajo presenta el síndrome de burnout (31,5%,). Para evidenciar este fenómeno se puede señalar los valores altos que se obtuvieron en los niveles de las distintas dimensiones. Por consiguiente, la subescala de agotamiento emocional obtuvo un 51,7%, en despersonalización se obtuvieron puntajes superiores en el nivel alto de (58,7%), y la subescala de realización personal obtuvo un alto porcentaje en el nivel bajo (44,1%). En relación a las diferencias entre las dimensiones de burnout y las variables sociodemográficas y laborales se encontró que sí existen diferencias estadísticamente significativas, que en la subescala de agotamiento emocional arrojó correlación negativa entre el agotamiento emocional y la edad. Asimismo, la subescala en el nivel superior de despersonalización arrojó mayores casos en los hombres que en las mujeres. Se encontró también una diferencia significativa en la subescala de agotamiento emocional a favor de los despachantes que evidenciaron mayores puntuaciones en dicha subdimensión, y en la subdimensión de realización personal a favor de los funcionarios que mostraron mayores puntuaciones.

Palabras claves: Síndrome Burnout, Aduana, Despachante de Aduana, Funcionario Aduanero.

Abstract

The objective of this work has been to investigate the possible presence of burnout syndrome in dispatchers or employee's dependent ton customs and customs officials (guards and verifiers) of de Autonomous City of Buenos Aires, as well as to analyze if there are statistically significant differences based on sociodemographic variables grouping such as age, gender, educational level and employment variables. The scientifically validated Maslach Burnout Inventory (MBI, adaptation Mansilla Izquierdo, 2008) was used. The simple made up of a total of 143 subjects, 39.9% (n=57) were women and 60.1 (n=86) men. The mean age was 45.41 (SD=9.97, Min=24/ Max=66), which showed that a low percentage presents the burnout syndrome (31.5%). To demonstrate this phenomenon the high values obtained in the levels of the different dimension can be pointed out. Consequently, the emotional exhaustion subscale obtained (51.7%) in despersonalization higher scores were obtained at the high level of (58.7%), and the personal fulfillment subscale obtained a high percentage at the low level (44.1%). In relation to the differences between the dimensions of burnout with the sociodemographic and labor variables. It was found that there are statically significant differences in the emotional exhaustion subscale that showed a negative correlation between emotional exhaustion and age; likewise, the subscale in the upper of despersonalization that showed higher cases in men tan in women. It was also found that there is significant difference in the emotional exhaustion subscale in favor of dispatchers who showed higher scores in said subdimension and in the personal accomplishment subdimension in favor of officials who showed higher scores.

Keywords: Burnout Syndrome, customs, customs broker and customs officer.

Agradecimiento.

En primer lugar, me gustaría agradecer a todas las personas que hicieron posible que cumpliera con mi deseo de estudiar una carrera universitaria que descubrí a los cuarenta años y que hoy, después de veintiún años como empleado despachante de aduana, me permite encaminarme hacia una nueva experiencia que anhelo desde hace tiempo.

Asimismo, a mis compañeros y a los amigos que hice en este proceso, entre ellos a Iván, a Daniela y, en especial, a mi pareja, que me acompaña en este transitar de la vida y que será futura colega, en unos meses. A Analía Palacios, porque fue un orgullo haber compartido con ella estos cinco años y finalizar juntos la carrera. Sin todos ellos no hubiese sido posible llegar a esta meta. A los profesores que fueron significativos y me demostraron antes que nada el valor humano, y luego su vocación de transmitir su profesión, entendiendo que al final de la carrera me eligió el psicoanálisis.

Por último, a mi familia, a mi padre que ya no está en este universo, y a vos Luisito, decirte que extraño nuestras charlas filosóficas y psicológicas, aunque por suerte puedo seguir compartiendo las preguntas de la vida con tu hijo, mi mejor amigo y finalmente a mi tutor, por su ayuda.

Dedicatoria.

A mi madre: gracias por tu grandeza de madraza que hizo posible este deseo, y por las lágrimas que derramamos en momentos difíciles que nos enseñaron la belleza de la vida.

Problema de investigación

Después de veintiún años de experiencia laboral como profesional y/o empleado de despachante de aduana decidí realizar esta investigación sobre la presencia probable de burnout en funcionarios y despachantes o dependiente de aduana, con el propósito de entender los distintos cambios de comportamiento que fui viviendo y observando en mi experiencia laboral.

A través de los años me he realizado varias preguntas, y una de ellas es por qué se vive un maltrato constante en el rubro que nos ocupa. Es decir, por qué se repiten las faltas de respeto, la indiferencia, los cambios de humor, e incluso por qué nos vamos distanciado de nuestras emociones. Estos cuestionamientos me permitieron realizar varias preguntas para la investigación. Por ejemplo: *¿nos hace ser más calculadores o estratégicos en la vida? ¿Nos hace ser más insensibles con la gente? ¿Me preocupa, a mí en particular, que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?* No es un dato menor saber que el despachante o dependiente de aduana, en su función de nexo entre la actividad pública y privada, maneja altos intereses financieros, representando a la actividad comercial internacional. *¿Eso lleva a un agotamiento emocional?* Asimismo, los funcionarios con cargo público, cuya función principal consiste representar al Estado, deben realizar el control de la mercadería considerada como objeto de tráfico internacional, lo que podría inducir a preguntarse si de aquí *deviene un desgaste laboral atribuible a la demanda o a la cantidad de usuarios que deben atenderse de manera constante, y de forma rápida, en consideración de los altos costos que deben cubrir los exportadores/importadores, representados por su despachante de aduana.* Y, por último, el flujo constante de dinero no declarado que se maneja en las operaciones podría llevar a los sujetos a perdurar largo tiempo en sus tareas, para lograr así una realización personal fuera del ámbito laboral y generar cambios en las formas de relacionarse con las personas.

A partir de lo expuesto, se podría decir que, hoy en día, vivir en un mundo capitalista (lo que supone el sostenimiento de valores individualistas, la competencia con el otro, las iniquidades y el exceso de consumo) genera que los ciudadanos se encuentren sometidos a un ritmo más acelerado en sus rutinas. Ese ritmo se ve reflejado tanto en lo laboral como en la vida personal. Por lo tanto, la búsqueda del "triunfo" o de una calidad de vida acorde a los objetivos planteados, amén de las exigencias culturales de clase, que influyen en el área social y económica dentro del ámbito laboral, somete a los sujetos a una carga laboral

significativa que, si no se tiene la capacidad de controlarla, puede llegar a ocasionar un estrés laboral conocido como el síndrome burnout (Gil Monte, 2005).

Ante lo mencionado, y no existiendo estudios previos con respecto al tema, se decidió realizar la presente investigación. Esto es, investigar la posible presencia del síndrome burnout en los funcionarios aduaneros (verificadores y guardas), y despachantes o empleados dependiente de aduana de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Justificación y relevancia.

Este estudio se justifica a nivel práctico porque permite conocer el comportamiento de la variable burnout, a fin de advertir su presencia como un potencial riesgo psicosocial a través de la actividad laboral y desarrollar el síndrome de quemarse en el trabajo y, en su efecto, desencadenar problemas de salud que no sólo afectan al individuo sino a la sociedad en su totalidad.

Por este motivo, es importante destacar una de las tantas definiciones de salud mental que nos aporta la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) *como un estado de bienestar por medio del cual los individuos reconocen sus habilidades, son capaces de hacer frente al estrés normal de la vida, trabajar de forma productiva, fructífera, y contribuir a su comunidad* (p.7).

Objetivos.

Investigar la posible presencia del síndrome burnout en los funcionarios aduaneros (Verificadores y Guardas), y despachantes o empleados dependiente de aduana de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Objetivos específicos.

Identificar si existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de burnout y variables sociodemográficas como género, edad, y nivel educativo.

Identificar si existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de burnout y variables laborales como antigüedad, función que desempeña y contacto con funcionarios aduaneros.

Hipótesis General

Existen altos niveles de agotamiento emocional en despachante de aduana en referencia a los funcionarios aduaneros.

ANTECEDENTES

Según los autores Figueiredo-Ferraz; Cardona y Gil-Monte (2009), el objetivo del estudio fue analizar los niveles de Desgaste psíquico y Desencanto en estudiantes de Psicología, la Sobrecarga y su relación con los Problemas de salud. En la presente investigación participaron un total de 154 estudiantes, 74 del tercer año y 80 del cuarto año de Psicología (48% y 52% respectivamente) de la Facultad de Psicología de la Universidad de Valencia. De los cuales 84,30% son mujeres y el 15,70%, hombres. Las edades de los participantes estaban comprendidas entre los 19 y los 44 años, siendo la media de edad de 21,78 años (dt = 2,82). 154 estudiantes universitarios de Psicología de 3º (48%) y 4º (52%) año. Los instrumentos utilizados para el Desgaste psíquico y Desencanto se utilizó el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, formado por 11 ítems (CESQT) (Gil-Monte, 2005) y para La sobrecarga se estimó de manera subjetiva mediante un ítem (¿Qué piensas sobre la cantidad total de trabajo que tienes que hacer? elaborado por los propios autores. Los resultados evidencian mayores niveles de Desgaste psíquico y Desencanto en los estudiantes de cuarto año que en los de tercer año. Asimismo, se ha encontrado que los estudiantes que presentaban mayores niveles de Desgaste psíquico y Desencanto, presentaban también más Problemas de salud.

Marsollier (2010), en esta oportunidad, presenta una investigación con el objetivo analizar y comparar el proceso de despersonalización asociado al desgaste en el mundo laboral entre en dos poblaciones. El primer estudio se ocupó de empleados insertos en la Administración Pública (Mendoza, Argentina) y el segundo de personal de apoyo académico y administrativo, sector "no docente" de la Universidad Nacional de Cuyo (Mendoza, Argentina). El diseño metodológico es cuanti-cualitativo en ambos estudios se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory en sus versiones Human Services (Maslach & Jackson, 1981) y General Survey (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996). Los resultados arrojaron que se encuentra para ambos grupos perfiles similares. Es decir, que los empleados públicos indican, en términos generales, que se trata de una población en riesgo de padecer burnout. Asimismo, se observa que ambos grupos –"universitarios" y "no universitarios"– presentan un perfil similar, de altos niveles de cansancio emocional y despersonalización, y niveles medios de realización personal –

dimensión que recordemos se espera alcance valores inferiores–, por lo que no es posible confirmar que hayan desarrollado el síndrome. En cuanto al personal universitario no docente, los resultados preliminares indican una tendencia a presentar elevados niveles de cinismo (P61) y cansancio emocional (P57), mientras que la falta de eficacia profesional tiende a niveles medios bajos (P41). Llama la atención aquí los niveles de eficacia profesional que, de continuar decreciendo, constituirían un importante indicador de desgaste para esta población.

Boada Grau; De Diego Vallejo y Agulló Tomás (2012), han investigado sobre como el Modelo de las Características del Puesto (MCP) y el clima organizacional se erigen como consecuentes del burnout y de ciertas manifestaciones psicosomáticas. Los objetivos del estudio era determinar si las variables del Modelo de las Características del Puesto (MCP) son predictores de los niveles de Burnout y de Síntomas Psicosomáticos en el trabajoy, examinar si el Clima Organizacional pronostica los niveles de Burnout y de Síntomas Psicosomáticos en el trabajo. La muestra fue aplicada a 137 sujetos pertenecientes a dos municipios de una zona costera de la provincia de Tarragona. Se les aplicaron cinco instrumentos. MBI-Malasch Burnout Inventory: se ha utilizado la versión española (Maslach y Jackson, 1997) que tiene 22 ítems. En cuanto a Manifestaciones Psicosomáticas se han escogido un total de 30 ítems, la procedencia de los ítems anteriores es la siguiente: 19 ítems están citados en la Escala de Salud de Golembiewsky et al. (1986); 14 ítems están extraídos de las Alteraciones de Carácter Psicosomático de Gil-Monte y col. (1996); y 13 ítems son Problemas Físicos recopilados por García-Izquierdo (1991). FOCUS-93: consta de 40 ítems que evalúan los componentes: Apoyo, Reglas, Innovación y Metas del clima organizacional (González-Roma, Tomás y Ferreres, 1995).

Los datos obtenidos en primer lugar muestran que existe una evidencia empírica relacionada entre las variables motivacionales y burnout-psicosomatizaciones. Asimismo, confirman que el síndrome de burnout no tiene relación ni con la edad ni con la antigüedad en la profesión (García-Izquierdo, 1991). Por otra parte, globalmente las variables del Modelo de las Características del Puesto (MCP) son preventivas y predictores de las dimensiones del Burnout, y que ciertas variables del Clima Organizacional, aunque no todas las variables estudiadas implican consecuencias negativas para el trabajador con la aparición de considerables síntomas de Burnout y manifestaciones psicosomáticas. De esta forma, el estímulo de trabajar en contacto con clientes y de sentirse realizado en lo personal (RP) se ve amplificado por dos dimensiones

climáticas como la búsqueda de objetivos y de resultados óptimos. Por ejemplo, altos niveles de las variables (C1 innovación), (VDD - Variedad de Destrezas) y (RS realimentación Social), como especialmente las dimensiones: (CE Cansancio Emocional y DP Depresión) tienen incidencias negativas para el trabajador con la aparición considerable del síndrome Burnout y manifestaciones psicosomáticas. En resumen, la nueva concepción del trabajo y los cambios tecnológicos apresurados en las organizaciones (C1innovación) producen altos niveles de sentimientos como frustración, agotamiento y cansancio emocional y de actitudes cínicas y de excesivo endurecimiento personal.

Acosta (2013) ha realizo un estudio cuyo objetivo fue investigar la posible presencia del síndrome burnout en los empleados del Call Center que atienden las líneas telefónicas de atención al cliente y atención a reclamos a un banco de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo, en relación a las variables sociodemográficas, como, genero, edad, si cursa o no cursa una carrera universitaria o un estudio superior, la antigüedad laboral. En la presente investigación participaron un total de 129 operadores, en los cuales fueron 40 operadores de atención al cliente (Fonobanco) y 89 operadores de atención al reclamo (Galicia Responde). El diseño metodológico es cuantitativo, de estudio básico, exploratorio-descriptivo, no experimental. El instrumento de dicho estudio se utilizó el MBI (Maslach Burnout Inventory) por Maslach y Jackson en 1981, en su versión adaptada de Mansilla Izquierdo 2008. Los resultados indicaron un 58,9% de operadores no fue significativo. Sin embargo, el 41,1% si poseen síndrome burnout. En cambio, los operados Galicia responden obtuvo un porcentaje de presencia de 44,9% sobre un 32,5% de la línea de Fonobanco. Por consiguiente, un dato estadísticamente significativo fue que, en relación a la antigüedad, pasado el primer año del puesto, el porcentaje de presencia del síndrome aumenta de un 12,5% a un 48,8%.

I. LA ADUANA EN GENERAL

1.1. El concepto de la Aduana

¿Qué es la aduana? Mediante el análisis que hace Alais (2006), se puede decir que la aduana es un organismo encargado de controlar las mercaderías de exportación e importación relacionada con los aeropuertos internacionales, puertos y depósitos fiscales. Es decir, toda actividad que está relacionado con el comercio exterior y su paso fronterizo de personas. Esta descripción no es más que una mera explicación, para entender en mayor la conceptualización de la aduana se debe abocar no sólo a su desarrollo histórico, sino sus diversas funciones que tiene a su cargo que se explicará en los puntos siguientes.

1.2 Antecedentes históricos.

Siguiendo al mismo autor, es de subrayar que la actividad aduanera estuvo siempre relacionada al desarrollo económico, desde los comienzos de la civilización, tanto en Medio Oriente como en Europa y, por ende, influida por las corrientes económicas de cada época. Las necesidades de recursos y el intercambio que desarrolló cada sociedad organizada llevaron rápidamente a generar controles y a regular dicha actividad, conforme a la evolución propia de cada estadio de la humanidad

1.3 Etimología.

Citando la obra de Basaldúa (1998). La etimología de la palabra Aduana, proviene del árabe o persa, el cual, ha llegado a nosotros a través de la lengua árabe ("diwán", "adayuán", "al dyuán", "ad-diwána"), es factible que su origen sea de lengua persa. Sin embrago, cualquier sea su origen, su significado otorgaba con ella al lugar en el que se reunían aquellos que llevaban los registros o libros de cuentas relativos a las mercaderías que ingresaban o egresaban y donde se abonaban los tributos correspondientes.

1.4 Su importancia

La aduana es un organismo institucional estatal cuya importancia es primordial para la recaudación económica y financiera de los distintos países. A su vez desempeña una doble función.

1. En primer lugar, cumple la función de entrada y salida de mercadería, es decir, ejercer el control sobre las importaciones y exportaciones a través de cobros de derechos o gravámenes y tasas aduaneras que están obligados a pagar por la mercadería.

2. En segundo lugar, es proteger y fomentar la industria y a la producción nacional para poder competir con productos similares extranjeros.

1.5. La función de la Aduana.

Según Basaldúa (2007). Las aduanas son instituciones que desde sus orígenes representan para cada país una organización financiera que a través de sus oficinas efectuaban los registros de los impuestos o tributos que gravaban la entrada y salida de las mercaderías.

Otra función que cumplen es el paso sobre el control fronterizo, ya que las fronteras son también sitios geográficos que competen el control territorial, se trata de la vigilancia y el control ejercido por la policía y la aduana, un derecho internacional que deben reconocer todos los Estados, en virtud a la soberanía y su poder de legislar que conlleva a expresaren seguridad, salud pública, inmigraciones y recaudación fiscal.

A su vez el control y fiscalización de la mercadería no se debe sólo al ingreso o egreso sino también después de que acontezca. El motivo se debe a que la aduana ha de velar y vigilar la circulación de las importaciones, esto se efectúa con la finalidad de no burlar el control y el contrabando de las mercaderías en su paso fronterizo.

1.5.1. Diversas funciones de la Aduana

El mismo autor menciona a la aduana como una institución encargada de aplicar los derechos aduaneros sobre las importaciones y exportaciones. A su vez regula el comercio exterior con restricciones directas o indirectas, entre estas se destacan las prohibiciones absolutas y relativas y el controlar el ingreso o egreso de mercadería falsificada o pirata. Se trata fundamentalmente de problemas relativos a las marcas y a los derechos de autor.

1.5.2. Función primordial.

La aduana como institución y con sus diversas funciones resulta necesario saber cuál es su función primordial y esta se define a través del tiempo. En este sentido se podría decir que la función primordial se debe al control que se realiza a la mercadería considerada como objeto de tráfico internacional por medio del Glosario de Términos Aduaneros Internacionales de la O.M.A. define al control de la aduana (controle de la douane - customs control) como el conjunto de las medidas adoptadas para asegura el cumplimiento de las leyes y reglamentos que la aduana está encargada de aplicar.

1.6. Concepto de derecho aduanero.

Hasta la fecha la definición de derecho aduanero sigue siendo lo misma que otorga Fabrizio (1946, p.13) "*El derecho de aduanero es el impuesto indirecto con que grava el Estado, la entrada, salida o en tránsito de mercadería en su territorio. Es decir, la contribución que exige el Estado por la entrada, salida o en tránsito de mercadería del país"*.

1.7. Clasificación de derecho aduanero.

El derecho de importación se debe a mercaderías que ingresan al país, que pagan aranceles que consiste en los tributos que gravan los bienes y servicios del exterior, es decir, materia prima no nacional, estas tasas se las considera un impuesto para el estímulo de la producción nacional para su competencia.

Los derechos de exportación es la mercadería nacional que paga derechos de exportación al Estado Nacional al salir del país hacia un país extranjero.

Los derechos de tránsito son aquellas que gravan mercadería extranjera que pasan por el país con destino a un país extranjero o bien para terminar la mercadería para consumo y su salida al exterior.

1.8. Mercadería o Mercancía.

Etimológicamente la palabra mercancía procede del término italiano mercanzia, refiriéndose al vocablo mercante (comerciante). Por consiguiente, la palabra latina deriva de otras como en el idioma castellano por ejemplo como mercado, mercadería, comercio. etc.

La Real Academia Española (2020), en su definición en primera instancia define la palabra mercancía como: Cosa mueble que se hace objeto de trato o venta y en segunda instancia en el ambiente comercial y aduanero, se la define como: Trato de vender y comprar comerciando géneros

Según Mazio (2017), la palabra mercadería en su máxima expresión de índole comercial, puede definirse como objeto abarcando todo lo que no es un sujeto mismo, que incluyan bienes materiales e inmateriales, quedando grabadas y abarcando bienes como por ejemplo gas, electricidad, etc.

1.8.1. Sometimiento de las mercaderías al control de las aduanas.

La aduana debe tener el control de las mercaderías. Es decir, someterlas a su poder y, si no son presentadas voluntariamente para su verificación y despacho, debe proceder a detenerlas.

1.8.2. La individualización de las mercaderías.

Esta labor se encuentra al servicio aduanero y se realiza con la ayuda de la Nomenclatura del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercaderías. El Glosario de Términos Aduaneros Internacionales de la O.M.A. define nomenclatura arancelaria (nomenclature tarifaire - tariff nomenclature) como, cualquier sistema de clasificación y de codificación aplicado por una administración nacional o una unión aduanera o económica para designar, a efectos de un arancel aduanero a las mercaderías o grupos de mercaderías asociadas.

1.8.3. La clasificación de las mercaderías.

Dicha clasificación se lleva a cabo por la Nomenclatura la cual es precisa y detallada y su denominación "clasificación de mercadería" se encuentra estipulado en un marco internacional que se compone básicamente de Secciones, Capítulos, Partidas y Subpartidas. Una vez clasificada la mercadería, la aduana dispone a su seguimiento y proceso.

1.8.4. La valoración de las mercaderías.

Una vez clasificada la mercadería, la aduana debe proceder a valorarla, siempre siguiendo la Nomenclatura y su valor en gravámenes. Es de considerar que toda mercadería se someterá una destinación sea cual fuese su destino, por ejemplo, la mercadería definitiva o suspensiva tendrán un plazo para pagar derechos de importación ad valorem.

1.8.5. La determinación del origen de las mercaderías.

Otra labor aduanera de suma importancia es la determinación del origen de la mercadería y su procedencia por los acuerdos establecidos internacionalmente que conlleva pautas fijadas o reglas por la dispersión de acuerdos económicos.

II. LA ADUANA ARGENTINA

2.1. Surgimiento y cambios socio históricos de la Aduana Argentina.

Según los datos recolectados por la página web Dirección general de aduana, los inicios de esta institución se remontan a los tiempos de la conquista y colonización española, consolidándose como una organización varios años antes de que la Argentina misma se conformara como Nación: la aduana argentina es uno de los organismos más antiguos del país.

Los historiadores consideran que el antecedente más antiguo de la actividad aduanera en tierras del Plata son las disposiciones contenidas en la Cédula Real que el Emperador Carlos V firmó el 19 de julio de 1534 en favor de Don Pedro de Mendoza, autorizándolo a emprender la conquista y "poblar las tierras y provincias que hay en el río de Solís que llaman de La Plata". Dicha Cédula Real establecía la exención del pago de derechos del 7,5% -almojarifazgo- de todos aquellos bienes que llevaran consigo los colonos siempre y cuando fueran para su uso o consumo personal y no con fines comerciales, dado que, en este último caso, el Tesorero Don Rodrigo de Villalobos, que integraba la expedición de Mendoza, debía formular los cargos correspondientes.

El primer registro oficial que se conserva de una operación data del 1º de junio de 1586 y corresponde al ingreso de mercaderías introducidas por la nave "Nuestra Señora del Rosario", procedente de Santos, Brasil, propiedad de Don Alfonso Vera.

Por aquellos tiempos, Buenos Aires y la región pampeana eran un área marginal cuyos contactos comerciales con el exterior se daban a partir de dos grandes actividades: la exportación de navíos a Brasil –con permisos especiales otorgados por las autoridades españolas- y el contrabando.

Durante este período el puerto de Buenos Aires se convirtió en un punto de ingreso -lícito e ilícito- de diversos productos, así como de esclavos africanos. Esto motivó la temprana queja de los comerciantes limeños y el establecimiento en 1622 de una "Aduana seca" en la ciudad de Córdoba, trasladada a Jujuy en 1696, que gravaba con un 50% las mercaderías que se dirigían hacia el norte.

Esta situación de relativa marginalidad cambió en la segunda mitad del siglo XVIII a partir de las reformas Borbónicas: en 1776 se creó el Virreinato del Río de la Plata, dando

lugar a un significativo fomento de las actividades mercantiles en Buenos Aires por convertirse en la capital y al permitírsele comerciar con las otras dependencias españolas.

Dos años más tarde, en 1778, la Corona sancionó el Reglamento de Libre Comercio, que eliminó el antiguo monopolio que ejercían otros puertos en su relación con la Península y autorizó a Buenos Aires, entre otros, a comerciar directamente con España. También se reforzó el control de estas actividades con la creación de la Real Aduana de Buenos Aires, organismo encargado de administrar el comercio exterior del Virreinato.

Durante muchos años el desarrollo de la actividad aduanera estuvo ligado al lento crecimiento poblacional de la región del Plata que registraba una escasa actividad comercial y en consecuencia una reducida recaudación.

2.2. Función actual de la Aduana Argentina.

La Dirección General de Aduanas es un órgano que integra la Administración Federal de Ingresos Brutos (AFIP) y tiene a su cargo la aplicación de la legislación relativa a la importación y exportación de mercaderías, como así también el control del tráfico de los bienes que ingresan o egresan en el territorio aduanero.

2.3. La AFIP.

La Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) es el organismo que tiene a su cargo la ejecución de la política tributaria, aduanera y de recaudación de los recursos de la seguridad social de la Nación.

2.4. Estrategias principales.

Las estrategias principales de la Aduana se enlazan con proveer y favorecer el comercio exterior y la verificación a través de la sistematización y actualización permanente del servicio, dentro del contexto de una nueva gestión pública.

2.5. Su función principal.

Es valorar, clasificar, verificar y controlar la entrada y salida de mercaderías, como así también los medios en que son transportadas, asegurando el cumplimiento de las disposiciones vigentes.

Además, la Aduana colabora en el resguardo de intereses del Estado tales como, la seguridad nacional, la economía, la salud pública y el medio ambiente vedando el flujo de mercaderías peligrosas o ilegales.

2.6. Misión, metas y objetivos.

La Dirección General de Aduana es la autoridad competente en la aplicación de la legislación que regula el despacho aduanero, así como los sistemas, métodos y procedimientos a que deben sujetarse las aduanas. Entre otras cosas, la Aduana debe:

- Intervenir en el estudio y formulación de los proyectos de aranceles, cuotas compensatorias y demás medidas de regulación y restricción del comercio exterior.
- Dar cumplimiento a los acuerdos y convenios que se celebren en materia aduanera.
- Realizar el seguimiento y control de la operatoria de comercio exterior de los distintos operadores que actúan en todo el país a través de las distintas Aduanas.
- Coordinar, realizar y supervisar las tareas inherentes a la investigación, selección, fiscalización y control de los operadores y/o responsables de todo el país, con el fin de efectuar el seguimiento de la operatoria individual de cada uno de ellos y de supervisar el grado de cumplimiento de sus obligaciones aduaneras.
- Controlar que el ingreso y egreso de mercaderías, pasajeros y medios de transporte se realice de acuerdo a lo establecido en el Código Aduanero y el MERCOSUR.
- Procurar el cumplimiento de los derechos aduaneros y ejercer los mecanismos de control que prevean y eviten la comisión de delitos como el contrabando, tráfico de armas y de narcóticos.

2.7. Metas de la Dirección General de Aduanas:

- Disminuir la comisión de delitos y procurar el cumplimiento voluntario de las obligaciones aduaneras por parte de los operadores y usuarios aduaneros.
- Modernizar el sistema aduanero, integrando los procesos que permiten fortalecer el servicio e introduciendo tecnología de punta.
- Combatir el contrabando mediante la detección oportuna, la solución de irregularidades y la aplicación de controles más estrictos.
- Transparentar y mejorar la imagen del servicio aduanero a través de la continua profesionalización del personal y la difusión de los procesos para ofrecer al usuario un servicio íntegro.

2.8. Estructura y funcionamiento.

Estructuralmente, en la actualidad la DGA consta de cuatro Subdirecciones Generales, una, encargada de las Operaciones Aduaneras Metropolitanas –con competencia directa de supervisión sobre el accionar de las Aduanas de Buenos Aires y Ezeiza; otra, encargada de las operaciones aduaneras del interior. A su vez, se debe controlar el tráfico ilegal de mercaderías a través de la Policía Aduanera y las oficinas conocidas como Legal y Técnica para su asesoramiento (Alais,2006).

2.8.1Distintas Funciones Aduaneras.

- **Viajeros** Todos aquellos que deben viajar hacia o desde la República Argentina deben informarse sobre el régimen de equipaje, franquicias diplomáticas, Tax free, circulación de vehículos, ingreso y egreso de valores.
- **Otros usuarios** aduaneros, emigrantes, inmigrantes, inversores extranjeros, poblador de frontera, bienes culturales, compras por internet, envíos postales, obras de arte y bienes prohibidos.
- **Operador de comercio exterior.** Se consideran Operadores de Comercio Exterior a los importadores, exportadores, auxiliares del comercio y del servicio aduanero, sus apoderados generales y dependientes y los otros sujetos comprendidos en el título IV de la Sección I de la Ley 22.415.

2.9. Nomenclatura aduanera: Convenio Internacional de Designación y Codificación de Mercaderías.

Según el manual de la nomenclatura del MERCOSUR. El Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercaderías, conocido como el Sistema Armonizado (SA), surge con el propósito de regular las bases arancelarias, normas de origen, estadísticas comerciales, tarifas de flete y el control de monitoreo de comercio, etc.

2.9.1. Estructura general del SA

La Nomenclatura del Sistema Armonizado está divido en 21 sesiones, 97 capítulos de los cuales uno está vacío, reservándose para eventuales necesidades de futuras aperturas, partidas y subpartidas.

Este sistema surge a partir de la iniciativa organización Mundial de Aduana (OMA) debido al incremento de los flujos comerciales y tecnológicos. En 1983 fue la aprobación del convenio por medio del cual se introduce el SA, entrando en vigor en 1988. Argentina firma el acuerdo internacional en 1985 y a mediados de mayo el Congreso Nacional sanciona la Ley 24206 (Boletín Oficial del 6/8/93). La Asociación Latinoamericana de

Integración (ALADI), adoptó la Nomenclatura del Sistema Armonizado bajo la denominación de NALADISA (Nomenclatura de ALADI, basada en el Sistema Armonizado), la cual fue tomada posteriormente por el MERCOSUR constituido mediante el Tratado de Asunción e inscripto ante la ALADI, como Acuerdo de Complementación Económica (ACE) Nº. 18, denominando a la misma como Nomenclatura Común del MERCOSUR. Nuestro país, consecuentemente, dictó el Decreto nro. 2275/94, mediante el cual sustituyó la Nomenclatura del Comercio Exterior (NCE) por la nueva Nomenclatura Común (NCM)., con vigencia a partir del 1 de enero de 1995.

2.10. Funciones del guarda-Verificador.

De acuerdo a la Norma y Resolución N°5.109 del Código Aduanero. Se considera que el guarda –verificador de aduana, también llamado funcionario o agente, es encargado de fiscalizar y controlar todas las operaciones que se ha indicado a través del código aduanero a la declaración comprometida realizada por el despachante de aduana en el Sistema de Operaciones informático Malvinas, este reemplaza el conocido Sistema Informático María. Este sistema informático Malvinas es un Software desarrollado por la AFIP y funciona dentro de la Web con los parámetros de la Organización Mundial de Aduana (OMA). Para ello se debe aclarar que ante toda operación aduanera el Código Aduanero establece en el Artículo 198 que la mercadería arribada debe resguardarse al servicio aduanero sin importar la forma de envío, sea terrestre, marítimo o aéreo.

2.11. Operaciones aduaneras de Verificadores en la aduana de Buenos Aires.

Según los datos recolectados por la página web del Centro de Despachante de Aduana, las operaciones aduaneras están divididas por distintas secciones respecto a la mercadería. Esto deriva a través de su posición arancelaria que permite designar un código informático que será utilizado en función a las operaciones. Estas secciones son distintas divisiones de mercadería llamada "Ramos" que permite, no sólo identificar al agente aduanero según su Ramo, sino llevar el control del seguimiento y destino de la mercadería.

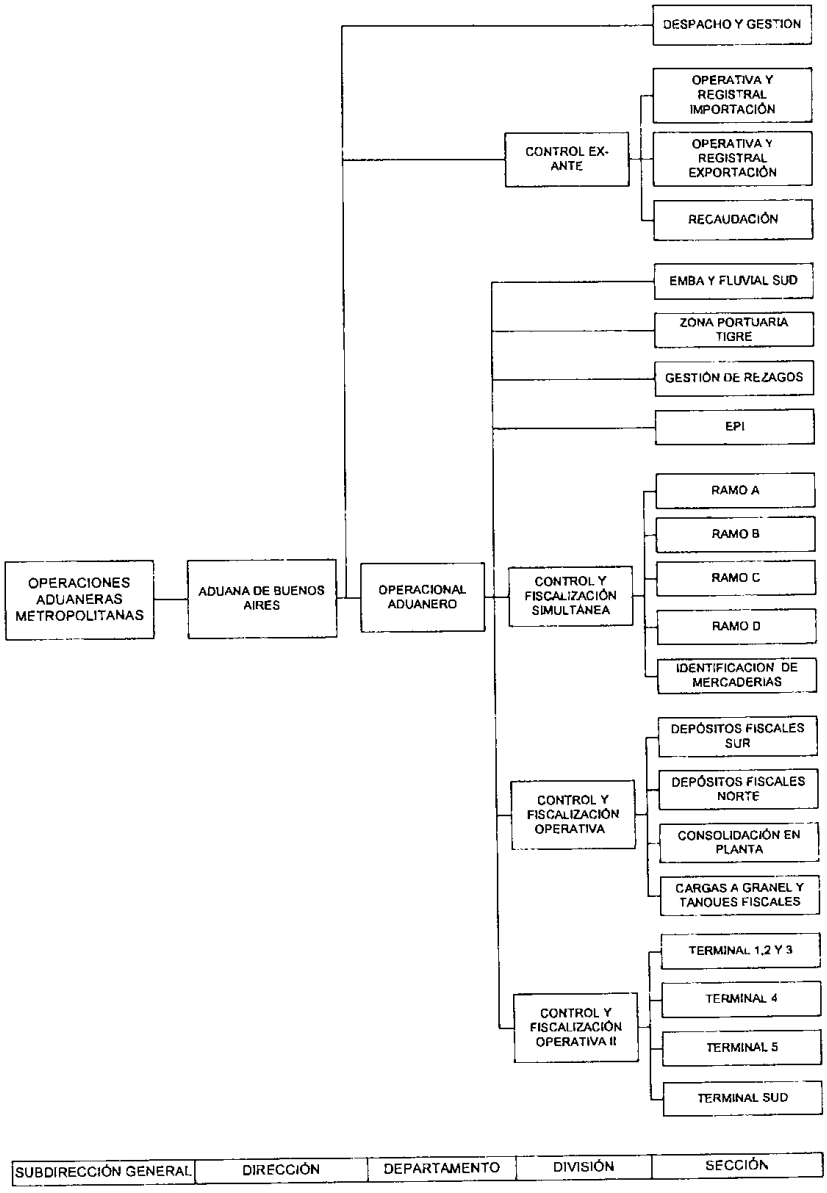
- SECCIÓN RAMO A, destinaciones de los Ramos 1 y 2 (corresponde a Alimentos)
- SECCIÓN RAMO B, destinaciones del Ramo 3 (corresponde a Productos Químicos)

- SECCIÓN RAMO C, destinaciones de los Ramos 4 y 8. (corresponde a Mercería y Varios)
- SECCIÓN RAMO D, destinaciones de los Ramos 5, 6 y 7(corresponde a Ferretería, Máquina y Electricidad)

El Agente Verificador tiene la autoridad y el control de la inspección física y documental de la mercadería que consiste en ordenar la apertura de los bultos, a fin de comprobar la exactitud de la declaración presentada por el despachante de aduana y el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios correspondientes al respectivo régimen aduanero ALADI. Por otro lado, se aclara que los Guardas-Verificadores dependerán funcional y administrativamente de la unidad orgánica de revista correspondiente, según el caso.

Al pie se puede observar la distribución del organigrama de los funcionarios con respecto a las secciones de ramos.

ANEXO A15


DESPACHO Y GESTION
OPERATIVA Y REGISTRAL IMPORTACIÓN
CONTROL EX-ANTE
OPERATIVA Y REGISTRAL EXPORTACIÓN
RECAUDACIÓN
EMBA Y FLUVIAL SUD
ZONA PORTUARIA TIGRE
GESTIÓN DE REZAGOS
EPI
RAMO A
RAMO B
OPERACIONES ADUANERAS METROPOLITANAS
ADUANA DE BUENOS AIRES
OPERACIONAL ADUANERO
CONTROL Y FISCALIZACIÓN SIMULTÁNEA
RAMO C
RAMO D
IDENTIFICACION DE MERCADERIAS
DEPÓSITOS FISCALES SUR
DEPÓSITOS FISCALES NORTE
CONTROL Y FISCALIZACIÓN OPERATIVA
CONSOLIDACIÓN EN PLANTA
CARGAS A GRANEL Y TANQUES FISCALES
TERMINAL 1,2 Y 3
TERMINAL 4
CONTROL Y FISCALIZACIÓN OPERATIVA II
TERMINAL 5
TERMINAL SUD
SUBDIRECCIÓN GENERAL
DIRECCIÓN
DEPARTAMENTO
DIVISIÓN
SECCIÓN

28

2.12. Concepto del Despachante de Aduana.

Los Despachantes de Aduana de la República Argentina se amparan en el Código Aduanero (Ley 22.415) en los artículos 36 y 37 que los definen como "las personas de existencia visible que, en las condiciones previstas en este código realizan en nombre de otros ante el servicio aduanero trámites y diligencias relativos a la importación, la exportación y demás operaciones aduaneras. Los despachantes de aduana son agentes auxiliares del comercio y del servicio aduanero. Las personas de existencia visible sólo podrán gestionar ante las aduanas el despacho y la destinación de mercaderías, con la intervención del despachante de aduana, con la excepción de las funciones que este Código prevé para los agentes de transporte aduanero y de aquellas facultades inherentes a la calidad de capitán de buque, comandante de aeronave o, en general, conductor de los demás medios de transporte". Es decir, el despachante de Aduana y los consignatarios son sujetos con licencia para despachar mercaderías de los importadores/exportadores ocupándose de la organización, coordinación, ejecución, y el control de todas las actividades y tareas directas e indirectas relacionada con el comercio exterior y actuando como agente auxiliar de la aduana.

2.12.1. Función del Despachante de Aduana o Dependiente.

En cuanto a su función, podemos afirmar que es el nexo entre la actividad pública y privada, participando de la administración Aduanera para regular la correcta percepción de los tributos aplicables en su debida clasificación arancelaria a través de connotaciones técnicas, valoración de la mercadería y el Sistema Malvinas, apoyándose en el Código Aduanero y la ley que lo complementan y las reglamentaciones en todos sus alcances. A su vez, colabora con el sector productivo al facilitar las actividades comerciales y auxilia en la contratación de los servicios de seguros, fletes, almacenajes, empaques etc. En su ejercicio profesional implica la relación directa y personal con los importadores y exportadores actuando en su representación y cuidado de los intereses.

2.12.3. Canales de Operaciones aduaneras. Verde – Naranja – Rojo.

Según los datos recolectados por la página web del Gobierno Argentino, debe aclararse que, mediante una serie de resoluciones generales aduaneras, se estableció la posibilidad de que a las mercaderías sometidas a destinaciones de importación y exportación se les asigne canales de selectividad que, según el color que corresponda, implicará un mayor o menor grado de control por parte de la aduana.

Canal verde.

El despachante de aduana o dependiente del despachante interviene de manera directa con el guarda de aduana, es el que autoriza el ingreso o egreso de la mercadería de resultar conforme los datos declarados en la destinación correspondiente. A diferencia del verificador aduanero, este no somete a un control documental, ni tampoco de manera física.

Canal Naranja.

El agente verificador es el que debe hacer el control documental conforme a lo declarado en la destinación. Una vez resultado conforme el mismo, a partir de las normas vigentes, se autoriza a despacho y a continuación se procede de la misma manera que el canal verde.

Canal Rojo.

En este caso el verificador deberá realizar un control documental y física de la mercadería, como se explicó anteriormente en las funciones del guarda-verificador. En caso de conformidad se asienta el resultado de la verificación luego, se procede del mismo modo que al canal verde.

III. CONCEPTUALIZACION DE BURNOUT

3.1. ¿Qué es el Burnout?

Ante la pregunta qué es el burnout en primer lugar se debe conceptualizar este fenómeno considerado de orden mundial. Para poder responder a este interrogante, varios autores como Buendía y Ramos, (2001); Hombrados; (1997); Moreno y cols. (1999), citado por Martínez Pérez (2010), manifiestan que hay un consenso general en que el síndrome de burnout, la cual es una respuesta al estrés crónico en el trabajo a largo plazo y acumulativo, con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional.

Asimismo, la autora menciona que en la actualidad este fenómeno incluye diversas áreas laborales, no como en su principio que se habían investigado sólo en casos de profesionales de la salud y la educación. Hoy el concepto de burnout ocupa un área más amplia de trabajadores como servicios sociales, policías, administración pública, penitenciarias, ingeniería informática, entre otras, incluidos a quien atiende a familiares, etc.

De esta manera podemos mencionar a Freudenberguer, 1974, citados por Figueiredo-Ferraz; Gil-Monte y Grau-Alberola (2009), quien fue el primero que empleó el concepto de burnout a partir de su experiencia con trabajadores y voluntarios que trabajaban en la "Free Clinic" de New York para referirse al estado físico y mental. Es decir, los trabajadores ante la excesiva y demandante labor que debían cumplir sin nada a cambio en el trascurso de un tiempo prolongado presentaban conductas negativas cargadas de irritación, agotamiento, actitudes de cinismo con los pacientes y una tendencia a evitarlos.

Faúndez (2019) menciona, que, fue Maslach que en forma paralela en los años setenta desarrolló una línea de investigación centrada en los procesos emocionales. De esta manera Maslach y Jackson, 1981; 1982 fueron las precursoras en explicar este fenómeno a nivel mundial y autoras del cuestionario Maslach Burnout Inventor (MBI) que definen el Burnout como una manifestación comportamental del estrés laboral y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional, despersonalización en el trato con clientes y usuarios y dificultad para el logro/realización personal. A partir de estos componentes se elaboró el "Maslach Burnout Inventory" (MBI), cuyo objetivo era medir el burnout personal en las áreas de servicios humanos evaluando dichas dimensiones por medio de tres subescalas.

Maslach (2009), manifiesta una definición más extendida y actualizada del modelo multidimensional que brinda en 1993, define al burnout como un síndrome psicológico

que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son: un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros.

- La dimensión del agotamiento**:** Se refiere a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos. El agotamiento emocional se caracteriza por falta de energía, a estos sentimientos pueden sumarse la frustración que conlleva al trabajador a quejas comunes. Esta dimensión, representa el componente de estrés básico individual del burnout como: "Estoy aplastado, sobrecargado y con exceso de trabajo, simplemente es demasiado".
- La dimensión del cinismo Se caracteriza por el maltrato a compañeros, clientes y hacia organización en su contexto interpersonal que conlleva a la deshumanización con el otro, es decir, construye a un individuo apático que descree de la sinceridad o bondad de las acciones humanas en el trabajo que lo lleva a actuar de manera deshonesta, negativa e insensible. Esta actitud genera que los individuos se alejen del compromiso laboral, reduciendo horas y realizando el mínimo esfuerzo con las tareas o desempeño en su área. La dimensión del cinismo representa el componente del contexto interpersonal del burnout." ¿Cómo termino lo que estoy haciendo, sigo recibiendo mi sueldo y salgo de aquí?".
- La dimensión de la ineficacia. Los sujetos que padecen la ineficacia se caracterizan por la no realización personal y no se sienten realizados en su trabajo con sentimientos de incompetencia y con una excesiva exageración que conlleva a disminuir su autoeficacia para el logro laboral. Los sujetos que experimentan esta dimensión del burnout se pregunta, "¿Qué estoy haciendo? ¿Por qué estoy aquí? Quizás este es el trabajo equivocado para mí". La sensación de ineficacia puede hacer que los trabajadores con burnout tengan un sentimiento negativo de sí mismo, que podría llegar a preguntarse quienes son o en que se han convertido, replanteándose su vida personal y laboral.

Como conclusión la autora refiere, ante la pregunta inicial ¿qué es el burnout? Que no se debe a una definición unívoca por la cantidad de definiciones que se encuentran en más de 25 años de investigación científicas. Sin embargo, como explicamos en el punto 3.1 existe un consenso en cuanto a este fenómeno.

Ahora bien, el presente estudio es investigar la posible presencia del síndrome burnout en los despachantes o dependiente de aduana y funcionarios aduaneros, siguiendo la línea conceptual del origen multifactorial de desgaste laboral, conocido como el burnout, como un proceso dinámico de corte interaccionista en el cual intervienen diferentes dimensiones en un mismo proceso.

Para seguir conceptualizando este fenómeno es necesario conocer las distintas definiciones que nos otorgan los autores más reconocidos y fueron adaptando el cuestionario (MBI) (Maslach Bournout Inventory), creado por Maslach y Jackson (1981; 1986).

3.2 Distintas nominaciones al burnout.

Según Gil-Monte (2003) en términos literales la palabra burnout proviene de la palabra inglesa estar "quemado". Sin embargo, en el lenguaje científico la expresión original anglosajona "burnout syndrome" ha sido traducida de diferentes formas al español, lo que ha originado que existan diferentes denominaciones para un mismo fenómeno lo que conlleva a similitudes.

Se puede designar de la siguiente manera. En primer término.

- ✓ Síndrome de quemarse por el trabajo (Gil-Monte y Peiró, 1997)
- ✓ Síndrome de estar quemado en el trabajo (Salanova y colaboradores, 2000)
- ✓ Síndrome de quemarse en el trabajo (Guillén y colaboradores, 1999; Mansassero y colaboradores, 2000)
- ✓ Síndrome de estar quemado (Da Silva, Daniel, Pérez, y Otros 1999)
- ✓ Síndrome del quemado (Chacón y colaboradores, 1999)
- ✓ Estar quemado (Olmeda y colaboradores, 2002)
- ✓ Quemazón profesional (Aluja, 1997)

En el segundo término se denomina por del contenido de la semántica de la palabra o el contenido de la patología. Es decir, su denominación de manera no literal de la palabra de su idioma original.

- ✓ Desgaste psicológico por el trabajo (García, Sáez y Llor, 2000)
- ✓ Desgaste ocupacional (López, 1996)
- ✓ Desgaste profesional (Arón y colaboradores, 2000)
- ✓ Agotamiento profesional (Belloch y colaboradores, 2000)
- ✓ Agotamiento laboral (Manassero y colaboradores, 2000)

- ✓ Síndrome de cansancio emocional (García y colaboradores, 1999)

El tercer término se debe a las investigaciones que utilizan el síndrome de quemarse por el trabajo como sinónimo de estrés laboral.

- ✓ Estrés crónico laboral asistencial (Manzano, 2001)
- ✓ Estrés laboral Asistencial (Arranz y colaboradores, 1999)
- ✓ Estrés profesional (Aluja, 1997)
- ✓ Estrés laboral (Fuertes et al., 1997; García et al., 1999)

Por último, se pude ampliar el número de denominaciones a diecinueve gracias a la Universidad de California al incluir el "Síndrome del empleado" ofrecida en su página web.

- ✓ "Enfermedad de Tomás o Síndrome de Tomás" (Meeroff y colaboradores, 2002)

Para una revisión más exhaustiva de los diferentes grupos se puede recurrir al artículo de Gil-Monte (2003), burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?, donde se reflexiona sobre las distintas definiciones y se lo problematiza.

Conforme a la expuesto anteriormente, Gil-Monte (2003, p.183), define al síndrome de quemarse por el trabajo "*como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, que son vistas de manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo del profesional*".

Es decir, que el síndrome es un estrés crónico que se origina en el trabajo por las relaciones interpersonales a nivel profesional en relación con la organización a diferencia de un estrés psicológico, que puede ser tanto positivo como negativo que el sujeto experimenta en el transcurrir de su vida. (Gil-Monte, 2003).

Asimismo, se puede señalar que estas diferencias de constructos están en el punto 3.5.

3.3 Otras definiciones de Burnout

Por consiguiente, de acuerdo a la definición que presenta Gil-Monte, es importante destacar que este fenómeno de quemarse en el trabajo refiere a un sujeto agobiado,

frustrado, sin ánimo de realizar la labor que lo demanda. Es decir, sin ilusiones a la tarea que realiza (González, 2014).

La autora destaca que esta situación se debe y se origina en el agobio o desgaste laboral la cual provoca una sintomatología que impacta y modifica las relaciones interpersonales. Por lo tanto, el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su origen en el entorno de trabajo y no en el trabajador. El problema hay que buscarlo en el entorno laboral, no en el individuo.

García-Izquierdo (1991), citado por Carlin, Maicon & Garcés de los Fayos Ruiz (2010), comenta que el burnout es un problema característico de los trabajos de servicios humano, es decir, de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el cliente.

Burke y Richardsen (1993), citado por Carlin, & Garcés de los Fayos Ruiz (2010), proponen un proceso que ocurre a nivel individual como una experiencia psicológica envuelta de sensaciones, actitudes, motivos y expectativas y es una experiencia negativa que da lugar a problemas de disconfort.

Para una revisión más extensa sobre otras definiciones de este síndrome se puede recurrir al artículo de Carlin, & Garcés de los Fayos Ruiz (2010), donde se analiza de manera cronología la evolución histórica de este fenómeno.

Tonon (2003), define el Síndrome de Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional (SDP) como una respuesta a la estresante situación laboral.

Estas definiciones que presentan los distintos autores a través de sus investigaciones sobre el síndrome burnout en un ambiente clínico surge con Freudemberg en 1974 que hasta el momento han surgido dos perspectivas, la clínica y la psicosocial.

Graciela Tonon, en su libro “Calidad de Vida y Desgaste Profesional” explica esta diferencia en cuanto a la perspectiva psicosocial y clínica. Esta última la define como un estado en el cual la persona llega al límite producto del estrés laboral que padece y la perspectiva psicosocial como un proceso que se desarrolla por la interacción que tiene el sujeto en su entorno laboral y los rasgos personales. Es decir, que la diferencia entre ambos enfoques consiste que el primero analiza el problema en tanto al estado personal y el segundo lo analiza en tanto al proceso dinámico, producto de la interacción entre varios factores (Tono, 2003).

Conforme a lo expuesto anteriormente, puede afirmarse que la mayoría de las investigaciones se han centrado en el burnout como proceso, entre ellos: Burke, (1987); Golembiewski & Munzerider, (1988); Leiter & Maslach, (1988); Cherniss, (1993); Leiter, (1993) citados en Alarcón, et al., (2001), que señalan su diferencia en cuanto a como se establece a nivel sintomático, y, por tanto, generando diversas expectativas en relación a la intervención. A diferencia de la conceptualización clínica como un estado, por ejemplo.

- Freudenberguer (1974), conceptualizó a este fenómeno como un estado de agotamiento, decepción y perdida de interés como consecuencia del trabajo cotidiano en la prestación de servicio y ante expectativas inalcanzadas. (Tonon, 2003, p.38)
- Fischer (1983), conceptualizó el síndrome burnout como un estado de trauma narcisista que lleva a la disminución de la autoestima. (Tonon, 2003. p.38)

Por consiguiente, para poder entender más este fenómeno se procederá a explicar de manera resumida su etiología que dará el curso para esta investigación, ya que no existe un modelo único (Mansilla Izquierdo, 2012).

3.4. Teorías Explicativas o Etiología del Síndrome Burnout.

Para explicar la etiología de este fenómeno vamos a agrupar en cuatro modelos que se han centrado en discutir y analizar según sus variables y sus definiciones de cómo los trabajadores llegan a sentirse quemado por el trabajo (Mansilla Izquierdo, 2012).

3.4.1. Modelo basada en la teoría sociocognitiva del yo.

- Harrison (1983), la conceptualización de su modelo se basa en las personas profesionales que prestan servicios y están motivadas en ayudar. Sin embargo, hay factores externos que obstaculizan la labor y no llegan a alcanzar los objetivos, esto afecta su esperanza de conseguirlo y con el tiempo se genera burnout, que, asimismo, retroalimenta negativamente su motivación para ayudar. (Tonon, 2003, p.39).
- Pines y Aronson (1988), desarrolla un modelo similar al de Harrison, la diferencia radica que el trabajo es lo que da sentido a la vida. Es decir, un sentido existencial y cuando no se llega a cumplirse el alto grado de expectativa aparece los sentimientos o síntomas del síndrome como la desilusión, inutilidad, impotencia, baja autoestima etc. (Mansilla Izquierdo, 2012).
- Modelo elaborado por Chernis (1993), este modelo se basa en un buen ambiente laboral y organizacional que conlleva un alto nivel de desafíos,

autocontrol, autoeficacia y apoyo social. Si esto falla puede dar lugar a desarrollar el síndrome burnout (Mansilla Izquierdo, 2012).

3.4.2. Modelo basado en la teoría del intercambio social.

- Buunk y Schaufeli (1993), este modelo fue desarrollado en los profesionales de enfermería y tienen dos etiologías, por un lado, los procesos de intercambio social con los pacientes y, por el otro, los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros. En cuanto al primero dispone tres variables significantes, estas son, incertidumbre, la percepción de la equidad y la falta de control. El rol que ocupan los enfermeros conlleva a la incertidumbre porque no se sabe con exactitud la implicancia con los pacientes, sobre cómo tratar sus problemas y sienten inseguridad de hacer las cosas de manera adecuada, esto sumando al salario y la equidad con respecto al intercambio interpersonal con los pacientes son frustrados, porque los pacientes suelen estar ansiosos o preocupados.

  Con respecto al segundo, alude que entre compañeros no buscan un apoyo social ante una situación de estrés, para no quedar como incompetente. (Mansilla Izquierdo, 2012).

- Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy (1993)

  Este modelo se basa en las capacidades que tienen los trabajadores para alcanzar el éxito profesional con el apoyo social de sus compañeros como gerentes, supervisores, encargados, etc. La falla aparece en un estrés laboral cuando los trabajadores perciben que aquello que los motiva está amenazado y genera inseguridad sobre sus habilidades. Este modelo motivacional dispone de las estrategias de afrontamiento ante situaciones estresantes, esto hace que disminuyan los sentimientos del burnout y genere actitud positiva, evite la pérdida de recursos y en consecuencia la disminución de los niveles de estrés percibido.

3.4.3. Modelo basado en la psicología de las organizaciones:

Están basadas en las teorías del estrés laboral. Este modelo considera los estresores del contexto de la organización y las estrategias de afrontamiento empleadas para dar respuestas y son aplicadas a todas las profesiones.

- Para Golembienski, Munzenrider y Carter (1983), la conceptualización del estrés laboral está generado por la sobrecarga laboral o pobreza del rol. Ambas

situaciones producen en las personas: pérdida y disminución de autoestima, irritabilidad y fatiga. (Tonon, 2003)

Este proceso del síndrome que genera la sobrecarga laboral o pobreza del rol, en primer lugar, lleva a la despersonalización, donde el trabajador tiene una actitud negativa hacia los demás. Luego desarrolla una experiencia de baja realización profesional y, a más largo plazo, agotamiento emocional y, por último, cuando el trabajador está en una fase avanzada del síndrome disminuye la satisfacción y en consecuencia pérdida de productividad con más tensión psicológica y psicosomática.

3.4.4. Modelo basado desde la teoría estructural

- Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995), el síndrome burnout puede ser conceptualizado como una respuesta al estrés laboral, esto se establece por el conflicto y ambigüedad del rol y las estratégicas de afrontamiento son de forma activa o de evitación y no son eficaces para reducir el estrés laboral. Esta situación produce falta de salud, baja satisfacción laboral, intención de abandonar la organización etc.

Ahora bien, a través de las distintas definiciones y las teorías explicativas de este fenómeno y el exhaustivo análisis de la evolución histórica del burnout desde el contexto laboral, como síntesis, Arthur (1990); Ayuso y López (1993); citados por Carlin & Garcés de los Fayos Ruiz (2010), el burnout se aplica a diversos grupos de profesionales que incluye desde directivos hasta amas de casa, trabajadores sociales, etc., y, se acepta que este fenómeno que es a través de un proceso que se genera paulatinamente como consecuencia de diversas situaciones estresantes en el ambiente de trabajo y la interacción intensa entre el cliente-profesional hasta llegar a provocar sentimientos o síntomas del propio síndrome como la incapacidad para continuar con su labor habitual.

3.5. Discriminación con otros constructos

Shirom (1989) citado por Martínez Pérez (2010), afirma que hay diferencia en cuanto a los constructos del burnout al orden psicológico y con respeto al del estrés general, estrés laboral, fatiga física, depresión, acontecimientos vitales y crisis de la edad media más allá de su evolución.

3.5.1. Diferencias entre el Estrés General y el Síndrome Burnout

La diferencia de ambos conceptos se distingue con facilidad, por un lado, el estrés generales un proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos que el ser

humano experimenta a lo largo de su vida, mientras que el burnout es un síndrome exclusivo del contexto laboral y no deja de ser un problema adaptativo por la incapacidad que atraviesan los sujetos a través de varios factores que conduce a su sintomatología.

3.5.2. Diferencia de Fatiga física y el Síndrome Burnout

Pines y Aronson, (1988) citado por Martínez Pérez en (2010) afirma que esta diferencia se puede observar con la recuperación. Es decir, el burnout se caracteriza por una recuperación lenta y va acompañada de sentimientos negativos, mientras que en la a fatiga es un proceso de recuperación más rápido y puede llevar a efectos positivos.

3.5.3. Diferencia de Depresión y el Síndrome Burnout.

Varios autores plantearon la claridad conceptual ante la diferencia de estos dos constructos a través de sus investigaciones Oswin (1978) & Maher (1983); McKight & Glass (1995), Leiter & Durup (1994), y Hallsten (1993), citado por Martin Pérez (2010) menciona que los dos fenómenos pueden compartir algunas sintomatologías. Sin embargo, la depresión tiene una correlación significativa con el cansancio emocional, pero no con las otras dos dimensiones del burnout. En cambio, la depresión se puede generar no sólo en el trabajo sino en otros contextos teniendo sentimiento de culpa a diferencia del burnout con sentimiento de ira o cólera.

3.5.4. Diferencia del Síndrome Burnout y Acontecimientos Vitales- Crisis de la edad Media.

La diferencia de la crisis de la edad media de la vida del sujeto con respecto al burnout puede desembocar ante una pregunta existencial por un balance negativo respecto a su profesión y, el burnout suele ocurrir en la mayoría de los casos en jóvenes que ingresa al mercado laboral y no están preparados para enfrentar conflictos emocionales que se presentan desde el exterior (Hill & Millar, 1981; Broufenbrenner, 1979).

3.5.5. Diferencias entre el Estrés Laboral y el Síndrome Burnout

Con respecto a esta diferencia, el burnout lleva a los sujetos a actuar negativamente hasta alcanzar incapacidad laboral crónica. En cuanto al estrés laboral puede ser causa de un momento o situación de adaptación tanto positivo como negativo sin llegar a un estado de incapacidad laboral (Martínez Pérez, 2010).

3.6.1. Proceso de desarrollo del síndrome de burnout

En cuanto al proceso de desarrollo del burnout no se puede generalizar debido a los diferentes planteamientos sobre las investigaciones y sus definiciones. Sin embargo, hay varios autores referentes que intentan una visión global, estos son: Manzano (1998), Gil-

Monte, Peiró y Valcarcel (1995), Golembiewski, Sun-Lin y Boudreau (1995), Farber (1991), Leiter y Maslach (1988), Pines y Aronson (1988), Cherniss (1982, 1980), Edelwich y Brodsky (1980), entre otros, citados por Martínez Pérez (2010).

Por ejemplo, Edelwich y Brodsky, consideran que el desarrollo tiene 4 etapas. La primera es el entusiasmo y expectativas por el nuevo trabajo, la segunda es el estancamiento por no alcanzar las expectativas, la tercera es la frustración y por último la apatía debido a no poder alcanzar los objetivos previstos y no tener recursos para enfrentar situaciones complejas.

Cherniss (1982), citado por Martínez Pérez (2010), describe que este fenómeno incluye fases que involucran un sujeto estresado, un trabajo estresante y su causa principal es la pérdida de compromiso. Fase de estrés: se debe a un desequilibrio entre la demanda laboral y los recursos con los que cuenta el sujeto. Fase de agotamiento: es la respuesta emocional que dispone el sujeto frente a las presiones, generando síntomas ansiedad, sentimientos de tensión, fatiga y agotamiento. Fase de afrontamiento implica cambios en la conducta del sujeto frente al trabajo con un trato frio y cínico a los clientes.

3.6.2. Clasificación y consecuencias de los síntomas del Burnout

Según Mansilla Izquierdo (2012), citando a varios autores referentes mencionado en el punto 3.6.1. Las consecuencias que genera el burnout son graves a tal punto que afecta la vida personal, familiar y laboral y entre ellos concuerdan que los síntomas se pueden clasificar de la siguiente manera:

Síntomas Emocionales: Depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los clientes/pacientes, supresión de sentimientos.

Síntomas Cognitivos: Pérdida de significado, pérdida de valores, desaparición de expectativas, modificación de autoconcepto, pérdida de autoestima, desorientación cognitiva, pérdida de la creatividad, distracción cinismo, criticismo generalizado.

Síntomas Conductuales: Evitación de responsabilidades, absentismo laboral e intenciones de abandonar la organización, desvalorización, auto-sabotaje, desconsideración hacia el propio trabajo, conductas inadaptadas, desorganización, sobre-implicación, evitación de decisiones, aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.

Síntomas Sociales: Aislamiento y sentimientos de fracaso, evitación de contactos, conflictos interpersonales, malhumor familiar, formación de grupos críticos, evitación profesional. –

Síntomas Psicosomáticos: Cefaleas, dolores osteomusculares, quejas psicosomáticas, pérdida de apetito, cambios de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, aumento de ciertas determinaciones analíticas (colesterol, triglicéridos, glucosa, ácido úrico, etc.).

3.6.3. Estrategia de prevención

Como se puede observar, son múltiples los factores implicados en la aparición del burnout, sin embargo, no queda dudas que es un fenómeno que se da a través del entorno laboral y las condiciones de trabajo que afecta e impacta de manera negativa en la vida de los sujetos en todos sus contextos. Por lo tanto, es necesario la prevención y saber el grado de afección en el individuo. Para ello, es importante modificar las condiciones laborales, mejorar las redes de comunicación, las condiciones asalariadas, promover reuniones, participación en las decisiones, posibilidad de progresar, apoyo en las relaciones interpersonales, buen clima laboral, recrear espacios comunes, pedir ayuda, establecer límites, dialogo efectivo con puestos jerárquicos etc. Es decir, dar respuestas al trabajador, incluyendo programas de formación sobre apoyo social, entrenamiento en estrategias para la resolución de problemas para tomar decisiones o acciones, una alternativa posible puede ser de tipo cognitivo-conductual, esto permitirá contar con el fortalecimiento de habilidades sociales y bajar la carga afectiva que genera el síndrome (Marrau, 2009).

Según Maslach y Leiter (1999) citados por, Gascón; Olmedo Montes y Ciccotelli (2003), sostienen que la intervención individual debería ser para casos críticos, sin embargo, no soluciona el problema de fondo, porque los autores sostienen que un sujeto puede cambiar su conducta, pero sin ayuda no pueden cambiar el medio social donde trabaja.

Asimismo, consideran que la prevención se centra en seis áreas de desajuste sobre las cuales trabajar. Estas se deben no sólo en las recompensas económicas, sino tener y tomar parte en el grado del control sobre su tarea, presencia o ausencia de equidad de conflictos entre los propios valores y los de la empresa. Para poder llevar a cabo estas características es necesario el trabajo en equipo.

Para finalizar y ante lo expuesto, el presente estudio investigará la posible presencia del síndrome burnout en funcionarios aduaneros y despachantes o dependiente de aduana de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

IV. METODOLOGÍA.

4.1. Tipo de estudio

Se trata de un diseño básico, no experimental en tanto a los sujetos serán abordados en su contexto natural sin producir ningún tipo de modificación y/o manipulación.

En cuanto a su temporalidad es transversal ya que los instrumentos de medición fueron aplicados en una única instancia con un enfoque cuantitativo.

Según los objetivos. Descriptivo/Comparativo/Expost-facto.

4.2. Muestra y Muestreo

Se llevó a cabo un muestreo de intencional simple de tipo no probabilístico. Es decir, que de la población se extrae cada unidad que la integra con una posibilidad conocida y distinta a cero (Corbetta, 2007).

4.3. Variable Sociodemográficas

La muestra estuvo compuesta por 143 empleados que trabajan como funcionarios aduaneros y despachante de aduana o dependiente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El 39,9% (n=57) eran mujeres y el 60,1 (n=86) hombres. La media era de 45,41 (DE=9,97, Min= 24/Max=66). En relación al nivel educativo se obtuvo que el 29,4%(n=42) tienen secundario completo, el 30,8%(n=44) tienen terciario completo y el 39,9%(n=57) universitario completo.

4.3.1. Variables laborales

En cuanto a la antigüedad laboral los resultados obtenidos resultaron que el 18,2% (n=26) trabajan hace menos de 10 años, mientras que el 81,8% (n=117) trabajan hace más de 10 años. En cuanto a las funciones que desempeña el 46,9% (n=67) corresponde a funcionarios aduaneros y el 52,4% (n=75) a despachante o dependiente de aduana. Por otra parte, el 39,9% (n=57) corresponde a despachantes o empleados de aduana que tienen contacto directo con funcionarios aduaneros y el 13,3% (n=19) corresponde aquellos que no tienen contacto.

4.4. Procedimiento

Para concretar la aplicación de los instrumentos se contó con el apoyo de colegas y supervisores de la aduana, por lo que hice el recorrido por las diferentes zonas donde se encuentran los funcionarios y despachantes y a su vez por medio electrónico Google

Fromm debido a las limitaciones por el contexto que estamos atravesando covid 19, los cuestionarios se tomaron en los meses mayo a julio de 2021. A los participantes se les informó la naturaleza de los instrumentos que fueron aplicados de forma anónima y sin límites de tiempo, dándole a conocer la importancia de su participación, el número de preguntas, la confiabilidad de los datos y el consentimiento informado y por último la meta del estudio.

Los datos recopilados fueron procesados a través del software IBM-SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), versión 22.

4.5. Instrumento

MBI (Maslach Burnout Inventory), creado por Maslach. C y Jackson, S.E. (1981; 1986) Traducido al español por Seisedos, N. (1997), Inventario Burnout de Maslach. Madrid: TEA.

Esta investigación ha utilizado la versión de Mansilla Izquierdo (2008) debido a que la versión argentina validada por Neira (2004), es para profesionales de la salud y su evidencia psicométrica es modesta y no aporta información sobre la varianza explicada por cada factor y a la prueba total. Asimismo, no se utilizan procedimientos de selección de factores recomendados por la literatura psicométrica (Gilla et al., 2019). Es por ello que se ha elegido el presente test que refiere a una versión adaptada.

Este instrumento que se ha utilizado ha generado un mayor volumen e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala de tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos para poder saber con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems, estos van de:

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.

La factorización de 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Los tres factores han sido obtenidos con muestras diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE): consta de 9 ítems. Está subescala valora el agotamiento percibido y es directamente proporcional con la intensidad del síndrome. Es decir que a mayor puntaje obtenido mayor índice de presencia de Burnout. Los ítems son 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo. Puntuación máxima 54.

Despersonalización (Despersonalization) (D): consta de 5 ítems. Está subescala valora el reconocimiento de actitudes fría e impersonal y de distanciamiento en relación al trabajo. Es decir que a mayor puntaje obtenido mayor índice de presencia de Burnout. Los ítems son 5, 10, 11, 15 y 22. Puntuación máxima 30.

Realización Personal en el Trabajo (Personal Accomplishment) (PA): consta de 8 ítems. Está subescala valora la autoeficacia y la realización personal en el trabajo. Al contrario de las subescalas anteriores, su puntaje es inversamente proporcional con la intensidad del síndrome. Es decir que a mayor puntaje obtenido menor índice de presencia de Burnout. Los ítems son 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Puntuación máxima 48.

Valoración a la puntuación

Las subescalas poseen un alto grado de consistencia interna, estando presente siempre la variable de agotamiento con diferentes intensidades. Las autoras indican que el test no otorga un puntaje total y que tampoco deben combinarse los puntajes de las subescalas, estos deben computarse por separado.

En la versión original se obtuvo un valor alfa de Cronbach para su dimensión EE de 89, para el D de 77 y el de RP de 74. En su versión adaptada un valor alfa Cronbach para la dimensión EE de 90, para el D de 79, y RP de 71.

No existe es este test un corte a nivel clínico que indique la existencia o no del síndrome, pero los puntajes altos de Agotamiento Emocional y Despersonalización, y bajo puntaje de Realización personal ya definen el síndrome.

Los puntajes de cada subescala se categorizan como bajo, medio y alto de acuerdo a los puntos de corte predeterminados para cada cultura y para cada grupo de profesionales, lo cual podría influir en los resultados, no permitiendo establecer con exactitud la

presencia o ausencia del síndrome, pero si acercándonos a poder definirlo con mayor claridad.

Según la versión de Mansilla Izquierdo (2008), para medir el grado de exposición al Síndrome Burnout se utilizan los siguientes puntos de corte.

	BAJO	MEDIO	ALTO
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	0 – 18	19 – 26	**27 – 54**
DESPERSONALIZACIÓN	0 – 5	6 – 9	**10 – 30**
REALIZACIÓN PERSONAL	**0 – 33**	34 – 39	40 – 56

V. Resultados

5.1. Análisis de los datos

Presencia y ausencia de burnout

Con el objetivo de indagar la presencia del síndrome y siguiendo los lineamientos de los autores de la técnica (ver apartado instrumento) se procedió a calcular frecuencia y porcentaje de la muestra total compuesta por 143 empleados que trabajan como funcionarios aduaneros y despachante o dependiente de aduana de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como se observa en la tabla 1, un porcentaje bajo presenta el síndrome. Sin embargo, es importante destacar altos niveles en las dimensiones que lo componen.

Tabla 1. *Puntuación de presencia y ausencia de burnout*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	presencia	45	31,5
	ausencia	98	68,5
	Total	143	100,0

Dimensiones del Burnout.

En relación a las subescalas del MBI, como puede observarse en las tablas 2, 3 y 4 de acuerdo a los criterios de puntos de corte (bajo, medio y alto), las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización obtuvieron puntajes superiores en el nivel alto, y la subescala de realización personal obtuvo alto porcentaje en el nivel bajo.

Subescala de Agotamiento emocional

Como puede observarse en la tabla 2, los empleados muestran altos niveles de agotamiento emocional que refiere a sentimientos de estar cansado o saturado con síntomas de desesperanza, hostilidad e irritación y falta de tolerancia. Sin embargo, en segundo lugar, aparecen las personas con niveles bajos y por último el nivel medio.

Tabla 2. *Dimensión de agotamiento emocional. Presencia y ausencia del síndrome burnout*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	bajo	43	30,1
	medio	26	18,2
	alto	74	**51,7**
	Total	143	100,0

Subescala de Despersonalización

Como puede observarse en la tabla 3, los empleados muestran altos niveles de despersonalización que refiere actitudes fría e impersonal, malhumor, evitación y de distanciamiento en relación al trabajo. Sin embargo, en segundo lugar, aparecen las personas con niveles bajos y por último nivel medio.

Tabla 3. *Dimensión de despersonalización. Presencia ausencia del síndrome burnout*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	36	25,2
	Medio	23	16,1
	Alto	84	**58,7**
	Total	143	100,0

Subescala de Realización Personal

Como puede observarse en la tabla 4, los empleados muestran bajos niveles de realización personal que refiere a la pérdida de valores, desaparición de expectativas, pérdida de creatividad evitación de responsabilidades. Sin embargo, en segundo lugar, aparecen las personas con niveles altos y por último nivel medio.

Tabla 4. *Dimensión de realización personal. Presencia ausencia del síndrome burnout*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	**Bajo**	63	**44,1**
	Medio	31	21,7
	Alto	49	34,3
	Total	143	100,0

Luego se realizó prueba de normalidad para ver si la variable dependiente (subescalas de burnout) se distribuía de manera normal. Como se observa en la siguiente tabla (ver Tabla 5) no se asume la distribución normal por lo que se utilizarán pruebas no paramétricas en los siguientes análisis.

Tabla 5. *Pruebas de las subdimensiones de la variable dependiente.*

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
agotamiento emocional	,078	143	,034	,978	143	,020
despersonalización	,120	143	,000	,941	143	,000
realización personal	,095	143	,003	,959	143	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

5.2. Burnout y variables sociodemográficas

Con el objetivo de indagar si existen asociaciones entre la edad y el burnout se realizó una prueba Rho de Spearman que arrojó correlación negativa entre el agotamiento emocional y la edad, es decir a medida que aumenta la edad de los participantes bajan los niveles de agotamiento emocional.

Tabla 6. *Correlaciones entre burnout y la edad*

			Edad
Rho De Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	-,291**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	143
	despersonalización	Coeficiente de correlación	-,024
		Sig. (bilateral)	,774
		N	143
	Realización personal	Coeficiente de correlación	,110
		Sig. (bilateral)	,190
		N	143

Burnout y género.

Con el objetivo de indagar si existen diferencias estadísticamente significativas entre el género y el burnout se realizó una prueba U de Mann-Whitney que arrojó que no existen diferencias según esta variable de agrupación.

Tabla 7. *Diferencias de rango en el burnout según género*

	Género	Rango promedio	U de Mann-Whitney	Z	Sig
Agotamiento emocional	Femenino	73,91			
	Masculino	70,73	2342,000	-,450	,653
	Total				
despersonalización	Femenino	64,46			
	Masculino	76,99	2021,500	-1,773	,076
	Total				
Realización personal	Femenino	78,90	2057,500		
	Masculino	67,42		-1,624	,104
	Total				

Presencia de burnout y género.

Se puede observar en la tabla 8 la distribución de presencia de burnout según género. Un porcentaje bajo de presencia del síndrome en mujeres con referencia a los hombres.

Tabla 8. *Presencia de burnout género*

			Género		
			Femenino	Masculino	Total
presencia	presencia	Recuento	14	31	45
		% dentro de presencia	31,1%	68,9%	100,0%
	ausencia	Recuento	43	55	98
		% dentro de presencia	43,9%	56,1%	100,0%
Total		Recuento	57	86	143
		% dentro de presencia	39,9%	60,1%	100,0%

Como puede observarse en la tabla 9, en la dimensión género en la subescala de agotamiento emocional arrojo altos niveles en hombres, con referencia a las mujeres.

Tabla 9. *Subescala agotamiento emocional.*

			Género		
			Femenino	Masculino	Total
Agotamiento Emocional	Bajo	Recuento	16	27	43
		% dentro de agotamiento emocional	37,2%	62,8%	100,0%
	Medio	Recuento	11	15	26
		% dentro de agotamiento emocional	42,3%	57,7%	100,0%
	Alto	Recuento	30	44	74
		% dentro de agotamiento emocional	40,5%	59,5%	100,0%
Total		Recuento	57	86	143
		% dentro de agotamiento emocional	39,9%	60,1%	100,0%

Si existen diferencias estadísticamente significativas en la subescala en el nivel superior de despersonalización en la dimensión de género, se realizó la prueba Chi-Cuadrado que arrojó como se puede observar en la tabla 10, se encontraron mayores casos de hombres que mujeres.

Tabla 10. *Subescala de despersonalización*

			género			
			Femenino	Masculino	Total	Sig chi cuadrado
Despersonalización	bajo	Recuento	16	20	36	.036
		% dentro de despersonalización	44,4%	55,6%	100,0%	
	medio	Recuento	14	9	23	
		% dentro de despersonalización	60,9%	39,1%	100,0%	
	alto	Recuento	27	57	84	
		% dentro de despersonalización	32,1%	67,9%	100,0%	
Total		Recuento	57	86	143	
		% dentro de despersonalización	39,9%	60,1%	100,0%	

Se puede observar en la tabla 11, en la dimensión género en la subescala de realización personal arrojó un porcentaje alto en el nivel bajo en hombres en referencia a las mujeres.

Tabla 11. S*ubescala de realización personal*

			Género		
			Femenino	Masculino	Total
Realización Personal	bajo	Recuento	20	43	63
		% dentro de realización personal	31,7%	68,3%	100,0%
	medio	Recuento	16	15	31
		% dentro de realización personal	51,6%	48,4%	100,0%
	alto	Recuento	21	28	49
		% dentro de realización personal	42,9%	57,1%	100,0%
Total		Recuento	57	86	143
		% dentro de realización personal	39,9%	60,1%	100,0%

Burnout y nivel de educativo

Con el objetivo de indagar si existen diferencias estadísticamente significativas entre el nivel educativo y el burnout se realizó una prueba de Kruskal-Wallis que arrojó que no existen diferencias según esta variable de agrupación.

Tabla 12. *Diferencias de rango en el burnout según nivel educativo*

	Cuál es el máximo nivel de educación alcanzado	Rango promedio	Chi-cuadrado	Gl	Sig. asintót.
Agotamiento	Secundario	76,79			
emocional	Terciario	76,88	2,938	2	,230
	Universitario	64,71			
	Total				
despersonalización	Secundario	75,20			
	Terciario	63,02	3,018	2	,221
	Universitario	76,57			
	Total				
Realización personal	Secundario	61,31			
	Terciario	75,90	3,981	2	,137
	Universitario	76,87			
	Total				

Presencia de burnout en nivel educativo.

Como puede observarse en la tabla 13, la distribución de presencia de burnout del total de la muestra resulto un mayor porcentaje del síndrome el nivel de estudios universitarios, seguido el nivel terciario y por último el nivel secundario.

Tabla 13. *Presencia de burnout nivel educativo.*

			Cuál es el máximo nivel de educación alcanzado			
			Secundario	Terciario	Universitario	Total
presencia	presencia	Recuento	16	11	18	45
		% dentro de presencia	35,6%	24,4%	40,0%	100,0%
	ausencia	Recuento	26	33	39	98
		% dentro de presencia	26,5%	33,7%	39,8%	100,0%
Total		Recuento	42	44	57	143
		% dentro de presencia	29,4%	30,8%	39,9%	100,0%

Se puede observar en la tabla 14, según el nivel educativo, en la subescala de agotamiento emocional arrojó un porcentaje alto en el nivel universitario, seguido el nivel terciario y por último el nivel secundario.

Tabla 14. *Subescala de agotamiento emocional*

			Cuál es el máximo nivel de educación alcanzado			
			Secundario	Terciario	Universitario	Total
Agotamiento Emocional	bajo	Recuento	11	10	22	43
		% dentro de agotamiento emocional	25,6%	23,3%	51,2%	100,0%
	medio	Recuento	8	11	7	26
		% dentro de agotamiento emocional	30,8%	42,3%	26,9%	100,0%
	alto	Recuento	23	23	28	74
		% dentro de agotamiento emocional	31,1%	31,1%	37,8%	100,0%
Total		Recuento	42	44	57	143
		% dentro de agotamiento emocional	29,4%	30,8%	39,9%	100,0%

Se puede observar en la tabla 15, según el nivel educativo, en la subescala de despersonalización arrojó un porcentaje alto en el nivel universitario, seguido el nivel secundario y por último el nivel terciario.

Tabla 15. *Subescala de despersonalización*

			Cuál es el máximo nivel de educación alcanzado			
			Secundario	Terciario	Universitario	Total
Despersona-	bajo	Recuento	9	12	15	36
lización		% dentro de despersonalización	25,0%	33,3%	41,7%	100,0%
	medio	Recuento	5	11	7	23
		% dentro de despersonalización	21,7%	47,8%	30,4%	100,0%
	alto	Recuento	28	21	35	84
		% dentro de despersonalización	33,3%	25,0%	41,7%	100,0%
Total		Recuento	42	44	57	143
		% dentro de despersonalización	29,4%	30,8%	39,9%	100,0%

Se puede observar en la tabla 16, según el nivel educativo, en la subescala de realización personal arrojó un porcentaje alto en el nivel bajo el nivel universitario, seguido el nivel terciario y por último el nivel secundario.

Tabla 16. *Subescala de realización personal*

			Cuál es el máximo nivel de educación alcanzado			
			Secundario	Terciario	Universitario	Total
Realización	bajo	Recuento	22	16	25	63
Personal		% dentro de realización personal	34,9%	25,4%	39,7%	100,0%
	medio	Recuento	8	11	12	31
		% dentro de realización personal	25,8%	35,5%	38,7%	100,0%
	alto	Recuento	12	17	20	49
		% dentro de realización personal	24,5%	34,7%	40,8%	100,0%
Total		Recuento	42	44	57	143
		% dentro de realización personal	29,4%	30,8%	39,9%	100,0%

5.3. Variables laborales. Burnout y antigüedad laboral.

Con el objetivo de indagar si existen diferencias estadísticamente significativas entre la antigüedad laboral y el burnout se realizó una prueba U de Mann-Whitney que arrojó que no existen diferencias significativas según esta variable de agrupación (ver tabla 17).

Tabla 17. *Diferencias de rango en el burnout según antigüedad laboral*

	Antigüedad laboral	Rango promedio	U de Mann-Whitney	Z	Sig
Agotamiento emocional	Menos de 10 años	74,79			
	Más de 10 años	71,38	1448,500	-,380	,704
	Total				
despersonalización	Menos de 10 años	66,40			
	Más de 10 años	73,24	1375,500	-,762	,446
	Total				
Realización personal	Menos de 10 años	68,94			
	Más de 10 años	72,68		-,416	,677
	Total		1441,500		

Presencia de burnout en nivel de antigüedad laboral.

Se puede observar en la tabla 18 la distribución de presencia burnout según la antigüedad laboral arrojó un porcentaje alto de presencia del síndrome en sujetos con más de 10 años en referencia a los trabajadores con menos de 10 años.

Tabla 18. *Presencia de burnout antigüedad laboral.*

			Antigüedad laboral		
			Menos de 10 años	Más de 10 años	Total
presencia	presencia	Recuento	8	37	45
		% dentro de presencia	17,8%	82,2%	100,0%
	ausencia	Recuento	18	80	98
		% dentro de presencia	18,4%	81,6%	100,0%
Total		Recuento	26	117	143
		% dentro de presencia	18,2%	81,8%	100,0%

Se puede observar en la tabla 19, según la antigüedad laboral arrojó un porcentaje alto en la subescala de agotamiento emocional en sujetos con más de 10 años en referencia a trabajadores con menos de 10 años.

Tabla 19. *Subescala en agotamiento emocional*

			Antigüedad laboral		
			Menos de 10 años	Más de 10 años	Total
Agotamiento Emocional	bajo	Recuento	7	36	43
		% dentro de agotamiento emocional	16,3%	83,7%	100,0%
	medio	Recuento	6	20	26
		% dentro de agotamiento emocional	23,1%	76,9%	100,0%
	alto	Recuento	13	61	74
		% dentro de agotamiento emocional	17,6%	82,4%	100,0%
Total		Recuento	26	117	143
		% dentro de agotamiento emocional	18,2%	81,8%	100,0%

Se puede observar en la tabla 20, según la antigüedad laboral arrojó un porcentaje alto en la subescala de despersonalización en sujetos con más de 10 años en referencia a trabajadores con menos de 10 años.

Tabla 20. *Subescala de despersonalización.*

			Antigüedad laboral		
			Menos de 10 años	Más de 10 años	Total
Despersonalización	bajo	Recuento	6	30	36
		% dentro de despersonalización	16,7%	83,3%	100,0%
	medio	Recuento	4	19	23
		% dentro de despersonalización	17,4%	82,6%	100,0%
	alto	Recuento	16	68	84
		% dentro de despersonalización	19,0%	81,0%	100,0%
Total		Recuento	26	117	143
		% dentro de despersonalización	18,2%	81,8%	100,0%

Se puede observar en la tabla 21, según la antigüedad laboral en la subescala de realización personal arrojó un porcentaje alto en el nivel bajo en sujetos con más de 10 años, en referencia a trabajadores con menos de 10 años.

Tabla 21. *Subescala de realización personal*.

			Antigüedad laboral		
			Menos de 10 años	Más de 10 años	Total
Realización Personal	bajo	Recuento	11	52	63
		% dentro de realización personal	17,5%	82,5%	100,0%
	medio	Recuento	9	22	31
		% dentro de realización personal	29,0%	71,0%	100,0%
	alto	Recuento	6	43	49
		% dentro de realización personal	12,2%	87,8%	100,0%
Total		Recuento	26	117	143
		% dentro de realización personal	18,2%	81,8%	100,0%

Burnout y función que desempeña

Con el objetivo de indagar si existen diferencias estadísticamente significativas entre la función que desempeña y el burnout se realizó una prueba U de Mann-Whitney que arrojó que existen diferencias en el agotamiento a favor de los despachantes que evidenciaron mayores puntuaciones en dicha subdimensión, y en la subdimensión de realización personal a favor de los funcionarios que mostraron mayores puntuaciones (Ver tabla 22)**.**

Tabla 22. *Diferencias de rango en el burnout según función que desempeña*

	Función que desempeña actualmente	Rango promedio	U de Mann-Whitney	z	Sig
Agotamiento emocional	Funcionario aduanero	54,54			
	Despachante o dependiente de aduana	86,65	1376,000	-4,647	000
	Total				
despersonalización	Funcionario aduanero	70,59			
	Despachante o dependiente de aduana	72,31	2451,500	-,250	,803
	Total				
Realización personal	Funcionario aduanero	81,35		-2,699	
	Despachante o dependiente de aduana	62,70	1852,500.		.007
	Total				

Presencia de burnout en nivel de la función que desempeña.

Se puede observar en la tabla 23 la distribución de presencia de burnout según la función que desempeña arrojó un porcentaje alto de presencia del síndrome en despachante o dependiente de aduana con referencia a los funcionarios aduaneros.

Tabla 23. *Presencia de burnout función que desempeña actualmente*

			Función que desempeña actualmente		
			Funcionario aduanero	Despachante o dependiente de aduana	Total
presencia	presencia	Recuento	18	27	45
		% dentro de presencia	40,0%	60,0%	100,0%
	ausencia	Recuento	49	48	97
		% dentro de presencia	50,5%	49,5%	100,0%
Total		Recuento	67	75	142
		% dentro de presencia	47,2%	52,8%	100,0%

Si existen diferencias estadísticamente significativas en la subescala en el nivel superior de agotamiento emocional en la dimensión de función que desempeña, se realizó la prueba Chi-Cuadrado que arrojó como se puede observar en la tabla 24, se encontraron mayores casos en despachante o dependiente de aduna que funcionarios aduaneros.

Tabla 24. *Subescala de agotamiento emocional*

			Función que desempeña actualmente			Sig Chi cuadrado
			Funcionario aduanero	Despachante o dependiente de aduana	Total	
Agotamiento Emocional	bajo	Recuento	29	13	42	.001
		% dentro de agotamiento emocional	69,0%	31,0%	100,0%	
	medio	Recuento	13	13	26	
		% dentro de agotamiento emocional	50,0%	50,0%	100,0%	
	alto	Recuento	25	49	74	
		% dentro de agotamiento emocional	33,8%	66,2%	100,0%	
Total		Recuento	67	75	142	
		% dentro de agotamiento emocional	47,2%	52,8%	100,0%	

Se puede observar en la tabla 25, según la función que desempaña actualmente, la subescala de despersonalización arrojó un porcentaje alto en despachante o dependiente de aduana en referencia a los funcionarios aduaneros.

Tabla 25. *Subescala de despersonalización*

			Función que desempeña actualmente		
			Funcionario aduanero	Despachante o dependiente de aduana	Total
Despersonalización	bajo	Recuento	20	15	35
		% dentro de despersonalización	57,1%	42,9%	100,0%
	medio	Recuento	9	14	23
		% dentro de despersonalización	39,1%	60,9%	100,0%
	alto	Recuento	38	46	84
		% dentro de despersonalización	45,2%	54,8%	100,0%
Total		Recuento	67	75	142
		% dentro de despersonalización	47,2%	52,8%	100,0%

Se puede observar en la tabla 26, según la función que desempaña actualmente, la subescala de realización personal arrojó un porcentaje alto en el nivel bajo en despachante o dependiente de aduana en referencia a los funcionarios aduaneros.

Tabla 26. *Subescala de realización personal.*

			Función que desempeña actualmente		
			Funcionario aduanero	Despachante o dependiente de aduana	Total
Realización Personal	bajo	Recuento	26	37	63
		% dentro de realización personal	41,3%	58,7%	100,0%
	medio	Recuento	12	19	31
		% dentro de realización personal	38,7%	61,3%	100,0%
	alto	Recuento	29	19	48
		% dentro de realización personal	60,4%	39,6%	100,0%
Total		Recuento	67	75	142
		% dentro de realización personal	47,2%	52,8%	100,0%

Burnout y contacto con funcionarios

Con el objetivo de indagar si existen diferencias estadísticamente significativas entre la función que desempeña y el burnout se realizó una prueba U de Mann-Whitney que arrojó que no existen diferencias según dicha variable de agrupación (Ver tabla 27)

Tabla 27. *Diferencias de rango en el burnout según contacto con funcionarios.*

	Solo para despachante o dependiente ¿Se encuentra en contacto directo con funcionarios aduaneros?	Rango promedio	U de Mann-Whitney	Z	Sig
Agotamiento emocional	Si	38,12			,796
	No	39,63	520,000	-,258	
	Total				
despersonalización	Si	40,30			
	No	33,11	439,000	-1,231	,218
	Total				
Realización personal	Si	37,36			
	No	41,92	476,500	-,780	,435
	Total				

Presencia de burnout en nivel de contacto con funcionarios.

Se puede observar en la tabla 28 la distribución de presencia de burnout según la función contacto directo con funcionarios aduaneros arrojó un porcentaje alto de presencia del síndrome en sujetos que están en contacto directo con referencia a los que no.

Tabla 28. *Presencia de burnout en contacto con funcionarios aduaneros.*

			Solo para despachante o dependiente ¿Se encuentra en contacto directo con funcionarios aduaneros?		
			Si	No	Total
presencia	presencia	Recuento	22	5	27
		% dentro de presencia	81,5%	18,5%	100,0%
	ausencia	Recuento	35	14	49
		% dentro de presencia	71,4%	28,6%	100,0%
Total		Recuento	57	19	76
		% dentro de presencia	75,0%	25,0%	100,0%

Se puede observar en la tabla 29, según la función contacto directo con funcionarios aduaneros en la subescala de agotamiento emocional arrojó un porcentaje alto en sujetos que tienen contacto con funcionarios en referencia a los que no.

Tabla 29. *Subescala de agotamiento emocional.*

			Solo para despachante o dependiente ¿Se encuentra en contacto directo con funcionarios aduaneros?		
			Si	No	Total
Agotamiento Personal	bajo	Recuento	12	2	14
		% dentro de agotamiento personal	85,7%	14,3%	100,0%
	medio	Recuento	8	5	13
		% dentro de agotamiento personal	61,5%	38,5%	100,0%
	alto	Recuento	37	12	49
		% dentro de agotamiento personal	75,5%	24,5%	100,0%
Total		Recuento	57	19	76
		% dentro de agotamiento personal	75,0%	25,0%	100,0%

Se puede observar en la tabla 30, según la función contacto directo con funcionarios aduaneros en la subescala de despersonalización arrojó un porcentaje alto en sujetos que tienen contacto con funcionarios en referencia a los que no.

Tabla 30. *Subescala de despersonalización.*

			Solo para despachante o dependiente ¿Se encuentra en contacto directo con funcionarios aduaneros?		
			Si	No	Total
Despersonalización	bajo	Recuento	13	3	16
		% dentro de despersonalización	81,3%	18,8%	100,0%
	medio	Recuento	7	7	14
		% dentro de despersonalización	50,0%	50,0%	100,0%
	alto	Recuento	37	9	46
		% dentro de despersonalización	80,4%	19,6%	100,0%
Total		Recuento	57	19	76
		% dentro de despersonalización	75,0%	25,0%	100,0%

Se puede observar en la tabla 31, según la función que desempaña actualmente, la subescala de realización personal arrojó un porcentaje alto en el nivel bajo en sujetos que tienen contacto con funcionarios en referencia a los que no.

Tabla 31. *Subescala de realización personal*

			Solo para despachante o dependiente ¿Se encuentra en contacto directo con funcionarios aduaneros?		
			Si	No	Total
Realización Personal	bajo	Recuento	29	8	37
		% dentro de realización personal	78,4%	21,6%	100,0%
	medio	Recuento	14	5	19
		% dentro de realización personal	73,7%	26,3%	100,0%
	alto	Recuento	14	6	20
		% dentro de realización personal	70,0%	30,0%	100,0%
Total		Recuento	57	19	76
		% dentro de realización personal	75,0%	25,0%	100,0%

5.2. Conclusiones de resultados y discusión

El resultado del presente trabajo a partir de los objetivos que guiaron esta investigación fue investigar la posible presencia del síndrome burnout en los funcionarios aduaneros (verificadores y guardas), y despachantes o empleados dependiente de aduana de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Como se ha mencionado a lo largo del trabajo para que un sujeto sufra del síndrome burnout debe presentar las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización por encima de los valores altos, mientras que la dimensión, realización personal, debe estar por debajo de los valores bajos, según los puntos de corte propuesto por Mansilla Izquierdo (2008) que indican este fenómeno. De esta manera se puede afirmar, según la definición de las expertas y pioneras Maslach y Jackson, (1981; 1982) del (MBI) que el Burnout es una manifestación comportamental del estrés laboral crónico y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio/agotamiento emocional, despersonalización en el trato con clientes y/o usuarios y dificultad para el logro/realización personal.

La muestra estuvo compuesta por un total de 143 sujetos la que arrojó un porcentaje bajo presenta el síndrome de burnout (31,5%,). Sin embargo, es importante señalar valores altos en los niveles de las distintas dimensiones que lo componen donde se puede evidenciar este fenómeno. Por consiguiente, la subescala de agotamiento emocional obtuvo un (51,7%), en despersonalización se obtuvieron puntajes superiores en el nivel alto de (58,7%), y la subescala de realización personal obtuvo un alto porcentaje en el nivel bajo (44,1%).

En cuanto a los objetivos específicos se puede afirmar en primer lugar con respeto a la edad y el burnout, no se hallaron diferencias significativas. Sin embargo, si existen correlación negativa entre el agotamiento emocional, es decir, a medida que aumenta la edad de los participantes bajan los niveles de agotamiento emocional .Esta dimensión está compuesta por interrogantes tales como, *¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo ?, ¿Me siento desgastado por mi trabajo?,* por lo que no es posible confirmar que hayan desarrollado el síndrome a través de la edad, por consiguiente, se puede entender que la aparición del burnout es un producto de interacción negativa entre el lugar de trabajo, usuarios o clientes (García & Izquierdo, 1991). Datos similares obtuvieron la investigación de (Grau et al.,2012).

En cuanto a género, si bien no se hallaron diferencias estadísticamente significativas, se obtuvo un porcentaje bajo de presencia en mujeres con respecto a los hombres. Sin embargo, se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas en la

subescala en el nivel superior de despersonalización que arrojó mayores casos en los hombres que en las mujeres. Este resultado de significación en la subescala de despersonalización se relaciona con el modelo basado en la psicología de las organizaciones elaborado por Golembienski, Munzenrider y Carter (1983), que permite observar el inicio del proceso de desarrollo del síndrome burnout, donde el trabajador tiene una actitud negativa hacia los demás, deshonesta, insensible, para luego desarrollar una experiencia de baja realización profesional, seguido de un agotamiento emocional y por último, cuando el trabajador está en una fase avanzada del síndrome disminuye la satisfacción y en consecuencia pérdida de productividad con más tensión psicológica (Tonon, 2003). Esta dimensión de despersonalización se puede evaluar a través de estos interrogantes, por ejemplo, *¿Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente? ¿Creo que me he vuelto más insensible con la gente desde que realizo este trabajo?*

En relación al nivel educativo no se encontró diferencia estadísticamente significativa en relación a la presencia del síndrome y sus subescalas. Este punto es interesante destacar el trabajo de Acosta (2013), cuyo objetivo fue investigar la posible presencia del síndrome burnout en los empleados del Call Center cuyos resultados arrojaron perfiles similares, y a su vez cita a Prieto (2010), la tendencia de porcentajes altos se sostiene, siendo todavía las más importante la relacionada con la baja realización personal, independientemente de estar solamente trabajando o además estudiando. Es decir, que el síndrome de burnout no se debe a los puntajes altos.

En cuanto a la antigüedad laboral, no se encontró diferencia significativa entre los que tienen menos de 10 años y los que tienen más de 10 años y, en las demás subescala tampoco hubo diferencia. Es decir, confirman que el síndrome burnout tampoco hubo diferencia en relación con la antigüedad en la profesión ni la edad (García & Izquierdo, 1991). Datos similares se obtuvieron en la investigación de (Grau et al.,2012).

En relación al burnout y la función que desempeña se encontró que existe diferencia significativa en la subescala agotamiento emocional a favor de los despachantes que evidenciaron mayores puntuaciones en dicha subdimensión, y en la subdimensión de realización personal a favor de los funcionarios que mostraron mayores puntuaciones. Asimismo, la distribución de presencia de burnout arrojó un porcentaje alto de presencia del síndrome en despachante o dependiente de aduana con referencia a los funcionarios. Se podría pensar este último que la evidencia obtenida se debe a cuestiones relacionado fuera del trabajo, por ejemplo, económicas, proyectos personales, etc., sumado los

resultados de la variable en cuanto a la antigüedad laboral arrojó (81,8%) trabajan hace más de 10 años. Esta dimensión de realización personal se puede evaluar a través de estos interrogantes, por ejemplo. *¿Creo que he conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo? ¿Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de otras personas?* Por consiguiente, el resultado obtenido en la función de despachante, se puede evaluar a través de interrogantes, por ejemplo, *¿Me siento agotado al final de la jornada de trabajo?* Es decir, no queda dudas que esta diferencia podría deberse a través del entorno laboral, las condiciones de trabajo, la exigencia o el exceso de trabajo, sumando la carga afectiva que genera este fenómeno al nivel individual (Marrau, 2009).

Conforme a lo expuesto anteriormente, puede afirmarse, que son múltiples los factores implicados en la aparición del burnout, sin embargo, no quedan dudas que es un fenómeno que se da a través del entorno laboral y las condiciones de trabajo, afectando e impactando de manera negativa en la vida de los sujetos en todos sus contextos. Por lo tanto, es necesario la prevención y saber el grado de afección en el individuo. Para ello, es importante modificar las condiciones laborales, mejorar las redes de comunicación, las condiciones asalariadas, promover reuniones, participación en las decisiones, posibilidad de progresar, apoyo en las relaciones interpersonales, buen clima laboral, recrear espacios comunes, pedir ayuda, establecer límites, diálogo efectivo con puestos jerárquicos etc. Es decir, dar respuestas al trabajador, incluyendo programas de formación sobre apoyo social, entrenamiento en estrategias para la resolución de problemas para tomar decisiones o acciones. Una alternativa posible puede ser de tipo cognitivo-conductual, esto permitirá contar con el fortalecimiento de habilidades sociales y así bajar la carga afectiva que genera el síndrome (Marrau, 2009).

Por último, en el caso personal de los despachantes o dependiente de aduana que están en contacto con funcionarios, no hubo diferencia significativa, sin embargo, arrojó un porcentaje alto de presencia del síndrome y en las subescala de agotamiento y despersonalización en sujetos que están en contacto directo con referencia a los que no. Esta evidencia podría pensarse siguiendo el pensamiento del modelo estructural de Gil-Monte (1995), quien señala que el síndrome se establece al nivel interpersonal en relación con la organización en función al conflicto de la ambigüedad del rol.

Ante lo expuesto y siguiendo el pensamiento de Maslach y Leiter (1999) citados por, Gascón; Olmedo Montes y Ciccotelli (2003), no se debe tener una visión individualista

ya que esto no soluciona el problema de fondo, porque que un sujeto puede cambiar su conducta, pero sin ayuda no puede cambiar el medio social donde trabaja.

No obstante, cabe mencionar algunas limitaciones a las que se enfrentó esta investigación. En primer lugar, por el contexto que está sucediendo a nivel mundial debido a la pandemia del Covid 19, esta situación genera cambios en la organización o modalidad de trabajo impactando no solo en la labor, sino de manera total al sujeto, es decir, en su estado de ánimo, económico y social. En segundo lugar, por los resultados obtenidos de presencia del síndrome burnout es necesario tomar medidas preventivas, como se ha mencionado anteriormente.

Finalmente, se deja abierto a futuras investigaciones a fin de comparar diferencias o similitudes con un mayor número de muestra y a su vez en otro contexto que no sea de pandemia, ya que este trabajo no puede calificar como estándar. Sin embargo, el resultado obtenido es confiable para iniciar otra investigación más exhaustiva.

Bibliografía.

Alais, H. F. (2006). *Los principios del derecho aduanero. Teoría general y aplicación a la problemática de la infracción de declaración inexacta* (Tesis doctoral de derecho). Universidad Austral, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de https://riu.austral.edu.ar/handle/123456789/122

Basaldua, R. X. (1998). *Introducción al Derecho Aduanero.* Abeledo Perrot. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de https://www.academia.edu/7999775/Basaldua_Ricardo_Introduccion_al_Derecho_Aduanero

Basaldua, R. X. (2007, junio). *La Aduana: Concepto y funciones esenciales y contingencias.* Tercer encuentro Iberoamericano de Derecho Aduanero. Organizado por el Instituto Interamericano de Fronteras y Aduanas. Barcelona. Recuperado de http://www.iaea.org.ar/global/img/2010/09/Basaldua.pdf

Cañadas de la Fuente, G, A., San Luis, C., Lozano, L, M., Vargas, C, García, I, y De la Fuente, E. (2014). Evidencia de la validez factorial del Maslach Burnout Inventory y estudios de los niveles de burnout en profesionales sanitarios. *Latinoamérica en psicología*,46, (1): 44-52. Recuperado en https://doi.org/10.1016/S0120-0534(14)70005-6

Carlin, M. & Garcés de los Fayos Ruiz, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*, 26, (1), 169-180. Recuperado de https://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf

Cassagne, J. C. (1998). *Derecho Administrativo I (6ta ed.).* Abeledo Perrot. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de https://www.academia.edu/36705173/DERECHO_ADMINISTRATIVO_ABELEDO_PERROT

Fabrizio, R. (1946*). Los derechos aduaneros en la República Argentina*: Universidad de Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-0387_FabrizioRE.pdf

Faúndez, V. O. (2019). *Laudatio:* Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout, *ciencia & trabajo.* 58, 59-63. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf

Figueiredo-Ferraz, H. Gil-Monte, P. R. Grau-Alberola, E. (2009). Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) en una muestra de maestros portugueses. *Aletheia,* 29, 6-15. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/1150/115012533002.pdf

Gascón, S., Olmedo Montes, M., & Ciccotelli, H. (2003). La prevención del Burnout en las organizaciones: el chequeo preventivo de Leiter y Maslach. *Revista De Psicopatología Y Psicología Clínica*, *8*(1), 55–66. Recuperado de http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/3942/3797

Gil Monte, P. R. (2003). Burnout Syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, Desgaste laboral o enfermedad de Tomás? *Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 19. (2), 181-197. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf

Gil Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo, (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Edición Pirámide. Recuperado de https://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/n94/v25n2a09.pdf?iframe=true&width=90%&height=90%

Gilla, M., Giménez, S. Morán, V, y Olaz, F. (2019). Adaptación y validación del Inventario Burnout en profesionales argentinos de la salud mental. *Liberabit,* 25(2). Recuperado de http://dx.doi.org/10.24265/liberabit.2019.v25n2.04

González, G. N. (2014). *Organización social del trabajo en la posmodernidad. Salud mental, ambientes laborales y vida cotidiana.* Guadalajara, Jalisco, México. Prometeo Editores. Recuperado de http://antropologiafisica.org/pdf/libro_norma.pdf

Gonzalo, A. (2013). *Burnout en operaciones de call center de C.A.B.A* (Tesis de Licenciatura en psicología). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC114260.pdf

Mansilla Izquierdo, F. (2008). *Manual de Riesgo psicosociales en el trabajo: teoría y Práctica.* Lex Nova Editorial. Recuperado de file:///C:/Users/El%C3%A9na/Downloads/Manual_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_tr.pdf

Marrau, M. C. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades.* Universidad Nacional de San Luis, Argentina. Año X – (1),167-177. Recuperado de http://fundamentos.unsl.edu.ar/pdf/articulo-19-167.pdf

Marsollier RG. La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. Psicologia.com [Internet]. 2013 [citado 05 Mar 2012]; 17:7. Disponible en: http://hdl.handle.net/10401/6175

Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 112, 42-80. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf

Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory* (1986, 20 ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. (2009). Understanding Burnout: *Ciencia & Trabajo*, 11, (32), 37-43. Recuperado de https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf

Mazio, F. I. (2017). *Tributación aduanera argentina: aproximaciones a su estudio* [en línea]. Tesis de Maestría en Derecho Tributario. Universidad Católica Argentina. Facultad de Derecho. Disponible en: http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/tributacion-aduanera-argentina-mazio.pdf

OMS (Organización Mundial de la Salud) (2004). *Invertir en salud mental*. Ginebra, Suiza. Recuperado de 9243562576 LIBRO OMS invertir en la salud.pdf

Oñate, M.E., Resett, S., Menghi, M.S, e Iglesia, M.F. (2016). Burnout y Autoconcepto en Psicólogos Clínicos. *Revista de Psicoterapia*, 27(103), 215-229. Recuperado de https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/5796/2/burnout-autoconceptopsicologos-onate.pdf

Real Academia Española. (2020). Recuperado de https://dle.rae.es/mercanc%C3%ADa

Rosales Ricardo. & Rosales Paneque, F. R. (2013). Burnout estudiantil universitario: Conceptualización y estudio. *Salud mental*. México Distrito Federal. 36, (4), 337-34. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/582/58228969009.pdf

Tonon, G. (2003). *Calidad de Vida y Desgaste Profesional. Una mirada del síndrome de burnout.* Editorial Espacio. Recuperado *de* https://trabajosocial5.files.wordpress.com/2019/04/tonon-calidad-de-vida-y-desgaste-profesional.pdf

Zabaljauregui, J. (2007). La organización aduanera frente al proceso MERCOSUR. El caso argentino. *Revista Aportes para la Integración latinoamericana*, XIII, (17). 42-136. Recuperado de https://revistas.unlp.edu.ar/aportes/article/view/3345/3214

Anexos

Consentimiento informado.

Como alumno de la Universidad Abierta Interamericana solicito su apoyo para la realización de mi tesis de grado con la finalidad de obtener el título de Licenciatura en Psicología. La información por usted es anónima y sus datos no serán difundidos. Los resultados de la misma serán utilizados sólo para fines académicos-científicos.

Dicha investigación se estudiará el estrés laboral conocido como Burnout en funcionarios aduaneros y despachante o dependiente de aduana.

Si está de acuerdo con lo leído, por favor complete el formulario con un círculo, le llevará unos minutos ¡Muchas gracias por su colaboración!

Sociodemográficos

1-Edad……. **2-Género**: 1 Femenino

2 Masculino

3- ¿Cuál es su título de educación alcanzado?

1-Secundario 2 Terciario 3 Universitario

4- Antigüedad laboral

1- Menos de 10 años

2- Más de 10 años

5-Función que desempeña actualmente.

1. Funcionario aduanero
2. Despachante o dependiente de aduana

6-Solo para despachante o dependiente ¿Se encuentra en contacto directo con funcionarios aduaneros?

SI NO

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otra

persona. Por favor debe responder a cada uno de los enunciados expresando la frecuencia que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz o círculo en la casilla correspondiente. ¡Gracias!

Rangos de medidas 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

1-AE-Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2-AE-Me siento agotado al final de la jornada de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
3-AE-Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otra jornada de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4-RP- Comprendo fácilmente como se sienten los clientes.	0	1	2	3	4	5	6
5-D-Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos.	0	1	2	3	4	5	6
6-AE-Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo para mí.	0	1	2	3	4	5	6
7-RP-Trato muy eficazmente los problemas de los clientes.	0	1	2	3	4	5	6
8-AE-Me siento desgastado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9-RP-Creo que influyo positivamente con mi trabajo en las vidas de las personas.	0	1	2	3	4	5	6
10-D-Creo que me he vuelto más insensible con la gente desde que realizo este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
11-D-Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12-RP-Me siento con mucha vitalidad en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13-AE-Me siento frustrado en mí trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14-AE-Creo que estoy trabajando demasiado.	0	1	2	3	4	5	6
15-D-Siento que realmente no me importa qué le ocurre a los clientes que atiendo.	0	1	2	3	4	5	6
16-AE-Trabajar en contacto directo con los clientes me produce estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17-RP-Puedo crear con facilidad un clima agradable con los clientes.	0	1	2	3	4	5	6

18-RP-Me siento estimulado después de trabajar en contacto con los clientes.	0	1	2	3	4	5	6
19-RP-Creo que he conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
20-AE- Me siento fundido. Al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
21-RP-Siento que sé tratar en forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
22-D-Siento que los clientes me culpan por algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

- 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