
“CORRELACIÓN DE CALIDAD DE VIDA-SATISFACCIÓN
Y NIVELES DE BURN OUT EN CAJEROS DE
SUPERMERCADOS DE ASUNCIÓN”

“CORRELATION OF QUALITY OF LIFE-SATISFACTION AND
LEVELS OF BURN-OUT IN SUPERMARKET CASHIERS
ASUNCIÓN”

19

Investigadores: Esther Zaracho y Carlos Yanho¹

Universidad Católica “Nuestra Señora de la Asunción”

CDID “Centro de Documentación. Investigación y Difusión de la Carrera de Psicología”

Universidad Católica “Ntra. Sra. De la Asunción”²

Resumen

La presente investigación de tipo no experimental-correlacional, busca conocer la relación existente entre Calidad de Vida – Satisfacción y niveles de Síndrome de Burn Out en cajeros de supermercados de la ciudad de Asunción. La muestra está compuesta por cajeros de supermercado de la ciudad de Asunción, seleccionados a través de una técnica no probabilística de muestreo intencional y de participación voluntaria. Los instrumentos aplicados son el Cuestionario de Calidad de vida y Satisfacción de Endicott y el Inventario Maslach de Burn Out. El análisis y procesamiento de los datos aplicó técnicas de estadística descriptiva e inferencial. Los objetivos propuestos se alcanzaron y se sugiere el estudio de otras muestras de trabajadores tanto de ámbitos públicos como privados, sus condiciones de trabajo o variables psicológicas relacionadas a los mismos y aportar resultados importantes para desarrollar políticas de salud laboral

Palabras clave: Calidad de Vida-Satisfacción, BurnOut, cajeros de supermercado.

¹Correspondencia remitir a: mariaesteu@yahoo.com.ar ; carlos_yanho@aj.com.py Lic. Esther Zaracho y Lic. Carlos Yanho.

² Correspondencia remitir a: revistacientificaeureka@gmail.com, norma@tigo.com.py “Centro de Documentación Investigación y Difusión de la Carrera de Psicología”, Universidad Católica de Asunción-Paraguay.

Abstract

This non-experimental research and correlational study, seeks to understand the relationship between quality of life - satisfaction and levels of Burn Out Syndrome in supermarket cashiers in the city of Asuncion. The sample consists of supermarket cashiers in Asuncion, selected through a probability, not intentional sampling technique, and considering voluntary participation. The applied instruments were the Quality of Life Questionnaire and Satisfaction of Endicott and the Inventory Maslach Burn Out. The analysis and data processing techniques used descriptive and inferential statistics.

Key Words: Quality of Life-Satisfaction, Burn Out, Supermarket cashiers.

Estado del Conocimiento

La obtención de una correlación entre la Calidad de vida - satisfacción y el Síndrome de *Burn Out* responde a la necesidad de un punto de referencia sobre la investigación, desde la perspectiva de la psicología laboral y la salud de los trabajadores en nuestro país, en el contexto de los supermercados. Al mismo tiempo contempla lineamientos de organismos internacionales paradigmáticos en la promoción de la salud y el trabajo como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las cuales mencionan como ejes de trabajo de vital importancia, la “salud de los trabajadores”, (OPS, Informe sobre la Salud en las Américas, 2009) y las condiciones de “trabajo decente” (OIT, 2009).

Usualmente, las investigaciones realizadas sobre la temática del Síndrome de *Burn Out* utilizan como muestra colectivos de “profesionales del sector de sanidad y educación, quienes han sido los colectivos más estudiados” (Rodríguez y otros, 2007, p. 62). Esta investigación se acerca a un colectivo diferente y sin embargo de gran importancia en el sector de servicios del

ámbito privado, además de su alta exposición al contacto con personas.

Calidad de Vida

Endicott, (1993) define Calidad de vida y Satisfacción como: El grado de placer y satisfacción con respecto a “la salud física, los sentimientos subjetivos de bienestar, el trabajo, las tareas del hogar, la escuela, actividades de ocio, relaciones sociales y actividades en general, así como satisfacción con la medicación y la vida global”.

Los estudios sobre calidad de vida que utilizan el Cuestionario de Calidad de Vida, Satisfacción y Placer (Q-les-Q) Forma Breve ,proviene principalmente de Estados Unidos y se restringen al área de la clínica psiquiátrica y datan en cantidad 142, del año 1993 al 2009 (Endicott, 2009).

En la región de América del Sur se cuenta con un estudio de validación de la versión en portugués del cuestionario sobre calidad de vida: satisfacción y placer, realizado en el Brasil por el equipo WHOQOL para América Latina, División Salud mental de la Organización Mundial de la Salud, que con ayuda de 15 centros aliados en

todo el mundo ha desarrollado dos instrumentos para la medición de la calidad de vida, utilizados en investigaciones desde el año 1994 utilizados en bancos del sector privado (WHOQOL en, OMS, 2009, pp. 2-3).

Burn Out o Síndrome de Quemarse por el trabajo (SQT) puede ser definido como: “síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo, que puede desarrollarse en aquellas personas cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad” (Gil, 2006, p.45).

Se cuenta con ciertos estudios sobre *Burn Out* en Paraguay en los últimos años, según registros de las dos universidades: Universidad Nacional de Asunción y la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción. Una de las investigaciones fue desarrollada por las alumnas de la Universidad Católica “Nuestra Señora de la Asunción”, Sandra Gargiulo e Ingrid Von Vietinghoff, quienes presentaron en el 2002 la tesina de Licenciatura titulada “Síndrome de desgaste o *Burn Out* en los equipos que brindan asistencia a personas con problemas graves de salud en hospitales públicos en Paraguay”. En esta investigación se llegó a la conclusión de que existe un alto índice de *Burn Out* (75%) entre los profesionales de la salud encuestados (Gargiulo y Von Vietinghoff-Scheel, 2002, p. 91).

El *Burn Out* es considerado como el estrés laboral crónico integrado por el Cansancio Emocional (vivencia de encontrarse emocionalmente agotado), Despersonalización (actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja) y falta de Realización Personal (actitudes y sentimientos negativos hacia el propio rol profesional) (Gil y Peiró, 1997, p.13).

Entre otros antecedentes, podemos mencionar el trabajo que en el 2004, Ma. Teresa Ferreira investigó cuáles son las fuentes de presión laboral en docentes del 2º ciclo de la Educación Escolar Básica en docentes de escuelas públicas de Concepción, Asunción y Coronel Oviedo (Ferreira, 2004, pp. 10-11). En muestra docente se realizó así mismo otra tesina la investigada en psicólogos-psicólogas en ejercicio académico en Universidad Nacional Y privado en la carrera de Psicología bajo el nombre de Niveles de *Burn Out* en Docentes de Psicología de Universidades tradicionales de Asunción (Lezcano y Ferreira, 2006)

La Lic. Judith Ramos Romero en el año 2005 presentó una memoria de licenciatura sobre las principales características del *Síndrome de Burn Out en Profesionales de la Salud en Contacto Directo con Pacientes Dializados* (Ramos, 2005, pp. 68-72).

Otra de las investigaciones realizadas en Paraguay fue la de Myrian Rolón y Vivian Arce, en el año 2003. El tema investigado fue el *Síndrome de Burn Out en Jugadores de Fútbol de dos Clubes de Primera División* (Rolón y Arce, 2003, pp.45-48).

Objetivos

Objetivo General

Relacionar los niveles de Calidad de vida con los de *Burn Out* en hombres y mujeres cajeros de supermercado de las zonas de Asunción, evaluados por el Cuestionario de Calidad de Vida, Satisfacción y Placer (Q-les-Q) Forma Breve y el Inventario Maslach de *Burn Out* (MBI).

Objetivos Específicos

1. Describir la distribución de los participantes según variables sociodemográficas como: sexo, grupos

- de edad, estado civil, nivel académico y antigüedad laboral.
2. Describir la puntuación de la escala del MBI a nivel general y en cada sub criterio.
 3. Establecer diferencias en la puntuación de la escala del MBI a nivel general y en cada sub criterio por grupo de sexo, estado civil, nivel académico y antigüedad laboral.
 4. Describir la puntuación de la escala Q-les-Q.
 5. Establecer diferencias en la puntuación de la escala del Q-les-Q por grupo de sexo, estado civil, nivel académico, antigüedad laboral.
 6. Establecer el tipo de relación entre las escalas del MBI y del Q-les-Q.
 7. Sentar bases para futuras investigaciones.
 8. Proponer líneas de prevención para bajos niveles de calidad de vida o Altos niveles de *Burn Out*.

Método

Participantes

El universo consta de hombre y mujer, que trabajan en la Ciudad de Asunción como cajero de 1 mes de antigüedad como mínimo y 11 años como máximo.

La muestra quedó conformada por 30 cajeros, hombres y mujeres entre 18 a 48 años, de dos cadenas de Supermercados de Asunción.

Para la selección de la muestra se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

1. Contratado por tiempo indefinido.
2. Pertenecer a alguna de alguna de las dos mayores cadenas supermercadistas del país.

Dispositivos

En esta investigación se optó por el Cuestionario de Calidad de Vida, Satisfacción y Placer (Q-les-Q) Forma Breve, utilizando las 14 preguntas

correspondientes a Actividades Generales.

Es un instrumento de auto reporte que consta de 93 artículos, 91 de los cuales pueden agruparse en ocho escalas que reflejan: satisfacción con la salud física, los sentimientos subjetivos de bienestar, trabajo, las tareas del hogar, escuela, actividades de ocio, relaciones sociales y Actividades Generales.

La escala de Actividades Generales está estrechamente relacionada con cada una de las otras escalas y por lo tanto puede ser legítimamente considerada una forma abreviada del Q-LES-Q (Endicott, 1993).

Cada uno de los 93 artículos se califica en una escala de 5 puntos que indica el grado de disfrute o satisfacción experimentado durante la última semana.

Diseño

El tipo de investigación es de carácter no experimental y tipo correlacional.

Procedimiento

Se delimitó como muestra de estudio a los cajeros de supermercado debido al riesgo que corren los mismos por el hecho de las condiciones en las que desempeñan su trabajo (características del puesto) y su contacto permanente con personas.

Se buscó materiales e información que sirvió como base al proyecto de investigación. También la obtención del Cuestionario de Calidad de Vida, Satisfacción y Placer (Q-les-Q) Forma Breve, previa autorización del autor, y el Inventario Maslach de *Burn Out* en su versión en Español, así como la construcción de las preguntas socio demográficas anexas al mismo y los respectivos Protocolos de presentación

y Manual de procedimientos de aplicación.

Se realizó una prueba piloto del Cuestionario de Calidad de Vida, Satisfacción y Placer (Q-les-Q) Forma Breve (2010) así como del Inventario Maslach de *Burn Out* MBI, dicha prueba piloto consistió en la elaboración de un protocolo de presentación y la aplicación de ambos instrumentos a una muestra compuesta por 30 cajeros, hombres y mujeres en una proporción de 30% y 80% respectivamente, de edades entre 18 a 48 años y antigüedad de al menos 1 mes de antigüedad como mínimo y 11 años como máximo, de dos cadenas de Supermercados de la zonas periféricas a Asunción. El promedio de edad fue de 31 años y el 100 % tiene contrato por tiempo indeterminado.

La prueba tuvo como objetivo la obtención de un Manual de procedimientos de aplicación, el cual permitió la correcta adaptación de los cuestionarios para la muestra en cuestión y a los fines de la investigación, bajo su estricta observación en la fase de evaluación.

Los autores aplicaron ambos cuestionarios individualmente teniendo en cuenta el protocolo de presentación y el Manual de procedimientos de aplicación obtenido tras la prueba piloto.

En esta fase se realizó el levantamiento de datos por medio de las Preguntas socio demográficas, Inventario Maslach de *Burn Out* (MBI) y el Cuestionario de Calidad de Vida, Satisfacción y Placer (Q-les-Q) Forma Breve. Se llevó a cabo de manera individual, ajustándose los evaluadores a la disposición de horarios de menor movimiento de los supermercados, realizando la aplicación dentro del local laboral en una sala acondicionada para tal fin.

La aplicación de los inventarios tuvo como escenario los locales de las cadenas de supermercados A Y B,

Una vez recolectadas todas las aplicaciones de los cuestionarios, se procedió a la corrección, así como a la presentación de los datos en tablas y gráficos. El análisis de los resultados aplicó pruebas estadísticas descriptivas e inferencial.

Análisis y Discusión de Resultados

Los inventarios fueron corregidos y analizados por medio de técnicas de estadística descriptiva e inferencial sobre las características de la muestra y las puntuaciones registradas, con el programa informático SPSS (Paquete estadístico para Ciencias Sociales) versión 15.0 para Windows, desarrollado por la Universidad de Chicago.

Los resultados se presentarán en **cuatro secciones**:

La **primera sección** se refiere a las características socio demográfico y laboral de los participantes que se tabularon y graficaron.

La **segunda sección** responde al objetivo de describir las tres escalas del Cuestionario de Calidad de Vida, Satisfacción y Placer (Q-les-Q) Forma Breve y del MBI por sus estadísticas.

En cuanto a la estadística inferencial, presentada en la **tercera parte**, se procedió al análisis inter-sujeto de las variables medidas sexo, edad, estado civil, nivel académico y antigüedad laboral entre los sujetos. A fin de establecer diferencias en los factores sexo y estado civil se realizó la prueba "t" de Student. Para las variables edad, nivel académico y antigüedad laboral se procedió con el Análisis de la Varianza de Un Factor, la prueba de Kruskal-Wallis y la prueba DMS de Tukey que establece la significación de

las comparaciones. En cada caso se aplicó la prueba de Levene sobre el supuesto paramétrico de homocedasticidad.

En la **cuarta sección** se muestra la relación de las escalas QLESQ y MBI entre sí. Primero se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov sobre el supuesto paramétrico de normalidad y, en consecuencia, se cuantificó la relación mediante el coeficiente no paramétrico Rho de Spearman y su significación con la prueba T de Student.

Sexo

En total participaron 152 cajeros de supermercado, siendo el 73% (111) de sexo femenino y 26,9% (41) de sexo masculino (Figura N° 1).



Figura N°1: Distribución por Sexo.

Se determinó que el 47,30% (70) de los encuestados viven “Solos/os” y 52,70% (78) están “En Pareja”. (Figura N° 2).



Figura N° 2: Distribución por Sexo.

Nivel Académico

Sobre 125 casos válidos, sólo el 4,8% (6) registró nivel académico primario, un 89,6% (112) secundario y el 5,6% (7) terciario (Figura N° 3).

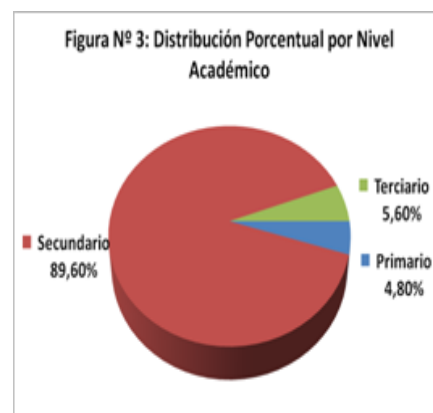


Figura N° 3: Distribución Porcentual Por Nivel Académico.

Edad

Por la gran amplitud de edad, se agrupó al 26,85% (40) con 18 a 21 años luego al 37,58% (56) con 22 a 25 años y el 34,87% (53) con 26 a 41 años. (Figura N° 4)



Figura N° 4: Distribución Porcentual por Grupos de Edad.

Antigüedad Laboral

Por la misma razón, la distribución de la Antigüedad Laboral entre 109 casos se logró agrupar en 4 niveles casi similares: el 28,44% (31) de los casos válidos con 1 a 2 meses, el 29,36% (32) con 3 meses a 12 meses, la misma proporción del 21,10% (23) en los grupos de 13 meses a 24 meses y de 25 meses a 133 meses (Figura N° 5)

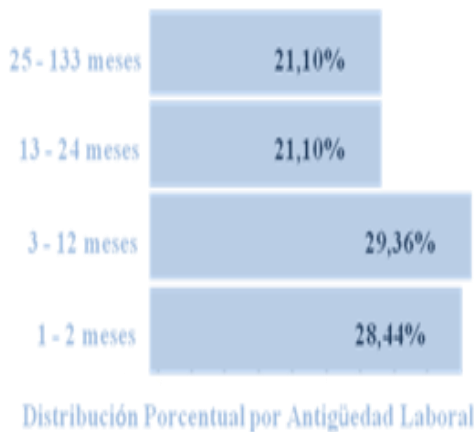


Figura N° 5: Distribución Porcentual por Antigüedad Laboral.

La **segunda sección** responde al objetivo de describir las 3 escalas del MBI y la escala Actividades Generales del QLESQ.

Para cumplir con el **segundo objetivo** se describe la puntuación de la escala del MBI a nivel general y en cada sub criterio.

De esta manera, se encontró en Cansancio Emocional mayor proporción de mujeres con nivel bajo (33,33%) que de hombres. Mientras en los niveles más altos se obtuvo mayor porcentaje de hombres con 43,90% en el nivel medio y 34,15% en el alto.

Para la escala Despersonalización se halló al 4,88% de los hombres y al 8,11% de las mujeres en el nivel bajo y similitud por sexo en los otros 2 niveles.

Asimismo, en la escala Realización Personal se obtuvo mayor porcentaje de casos con nivel alto para ambos sexos y valores muy cercanos en los 3 niveles (Figura N° 6)

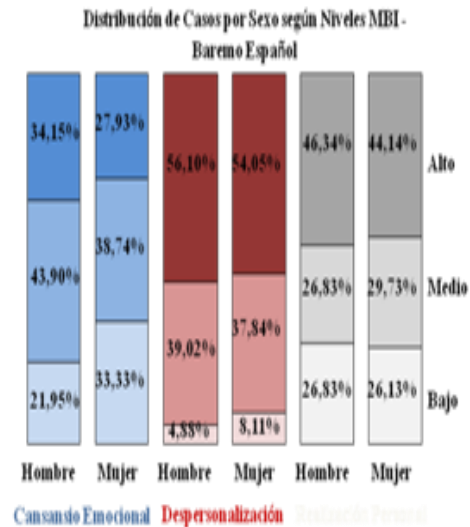


Figura N°6: Distribución de Casos por Sexo según Niveles MBI-Baremo Español

Por lo expuesto anteriormente, se puede apreciar que en esta muestra los hombres experimentan estar emocionalmente agotados debido al contacto diario y mantenido con personas a las que deben atender como objeto de su trabajo, lo que se denomina "cansancio emocional" (Gil M., 2006, p.45), en un nivel alto en comparación con las mujeres. Tanto hombres como mujeres presentan similares niveles (medios y altos) de actitudes y sentimientos negativos.

Cabe señalar que se detectaron de la muestra total de 152 casos, 15 casos con *Burn Out*, es decir, 15 combinaciones del nivel alto en cansancio emocional y despersonalización con nivel bajo en realización personal.

Para estos 15 casos detectados, la percepción de la Calidad de Vida y Satisfacción se distribuyó con 1 caso en el nivel medio bajo, 6 casos de nivel medio y 8 en el medio alto. Estos 15 casos representan el 9.87% de la muestra estudiada. En lo que refiere a la percepción de la Calidad de Vida y satisfacción, que se abre a otras gamas de la vida (e incluye al trabajo como una de sus esferas) se presenta por lo general en un nivel medio con sus matices bajo o altos, lo cual podría indicar que pese a presentarse el Síndrome de BurnOut, los 15 cajeros de supermercado de esta muestra, la percepción de su Calidad de Vida y Satisfacción se presenta en un nivel medio, indicando una satisfacción a nivel general con la vida.

Tabla N° 1 Casos de Burn Out

Código	CE	DP	RP	Q-les-Q
20	Alto	Alto	Bajo	MedioBajo
19	Alto	Alto	Bajo	Medio
32	Alto	Alto	Bajo	Medio
33	Alto	Alto	Bajo	Medio
55	Alto	Alto	Bajo	Medio
102	Alto	Alto	Bajo	Medio
123	Alto	Alto	Bajo	Medio
12	Alto	Alto	Bajo	Medio Alto
17	Alto	Alto	Bajo	Medio Alto
25	Alto	Alto	Bajo	Medio Alto
74	Alto	Alto	Bajo	Medio Alto
119	Alto	Alto	Bajo	Medio Alto
145	Alto	Alto	Bajo	Medio Alto
148	Alto	Alto	Bajo	Medio Alto
175	Alto	Alto	Bajo	Medio Alto

En referencia a los estadísticos descriptivos en la escala Cansancio Emocional del MBI se obtuvo un recorrido de 0 a 53 puntos sobre los 54 de máximo. Como medidas centrales se calcularon 19,5; 20,71; 11,06 para la mediana, media y desviación promedio respectivamente. La distribución se presentó más concentrada en los valores bajos, sesgo positivo y un valor extremo alto (caso 87) todo lo cual, supone desajuste a la normalidad.

En la segunda, Despersonalización, se varió entre 0 y el máximo posible de 30 puntos con 11; 6,24 puntos de promedio y desviación típica respectivamente. También la distribución se concentró en los valores bajos, con sesgo a la derecha y un valor extremo alto en el mismo caso anterior.

En la escala Realización Personal se halló el máximo posible de 48 puntos y 5 puntos de mínimo. Se obtuvo 38; 36,52; 9,011 puntos de mediana, media y puntos de dispersión promedio respectivamente. Sin embargo, se distribuyó más hacia los valores bajos, es decir, con asimetría negativa y presencia de 3 extremos (casos 88, 77 y 31) mostrando la falta de ajuste a la normalidad (Figura N° 7).

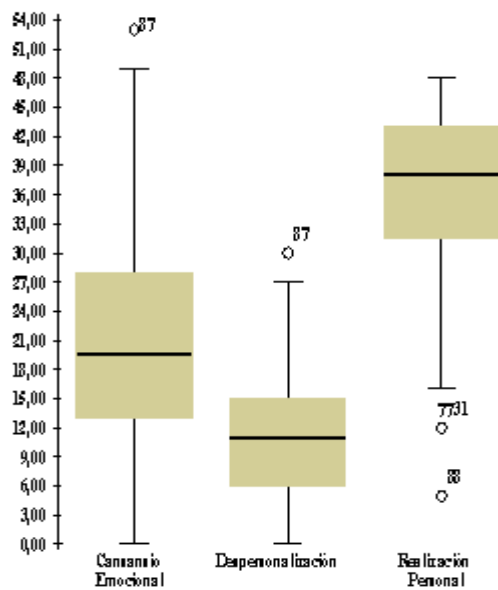


Figura N° 7: Diagrama de Cajas de las Escalas del MBI

En efecto, mediante la prueba de Kolmogorov y Smirnov, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la distribución normal y la de cada escala del MBI. Específicamente al nivel 0,01 en Despersonalización y Realización Personal y al nivel 0,05 para Cansancio Emocional.

Cumpliendo con el **cuarto objetivo** se describe la puntuación en la escala Actividades Generales del Q-

Les-Q. Se prefirió utilizar quintiles, es decir, 5 cortes con una amplitud aproximada del 20% cada uno, que recibieron los nombres de **Bajo, Medio Bajo, Medio, Medio Alto y Alto, respectivamente**. Al agrupar los casos, no se presentó la menor categoría (Bajo) y las demás se distribuyeron con 33 casos (22%) en el nivel medio bajo, 30 casos en el medio (20%), 34 casos (22%) en el medio alto y 55 casos (36%) para la categoría alto.

Los resultados indican que, si bien en la muestra de 152 cajeros de supermercado no se puntuó una **baja** percepción de la Calidad de vida y satisfacción, se presentaron casos con un nivel medio **bajo** y nivel **medio** (63 casos). Aunque la literatura no hace mención a puntuaciones que permitan referenciar “*poblaciones de riesgo*”, niveles **medio** inclinándose a **bajo** y **medio**, para los autores de la investigación, constituyen indicadores sobre los cuales se pueden sustentar medidas preventivas en pos del mejoramiento de la percepción de la Calidad de Vida y Satisfacción entre el grupo de trabajadores estudiado.

El 55% de la muestra (36 casos) presentan **alta** percepción de la Calidad de Vida y Satisfacción. Siendo este un concepto multidimensional que abarca la salud física, los sentimientos subjetivos de bienestar, el trabajo, las tareas del hogar, la escuela, actividades de ocio, relaciones sociales y actividades en general, y que los puntajes más altos son indicativos de mayor goce o satisfacción (Endicott, Nee, Harrison y Blumenthal, 2006), se podría interpretar que más de la mitad de los cajeros de supermercado de la muestra presentan alta satisfacción con respecto a estas áreas de sus vidas (Figura N° 9).



Figura N° 9: Distribución Porcentual por Niveles.

Pese a que la interpretación de resultados en base a la utilización el baremo estadounidense del Cuestionario de Calidad de Vida, Satisfacción y Placer (Q-les-Q) Forma Breve no forma parte de los objetivos de esta investigación, los autores decidieron contrastar los puntajes obtenidos por los cajeros de supermercado con el criterio del mencionado baremo, para aportar datos adicionales en referencia a la muestra estudiada.

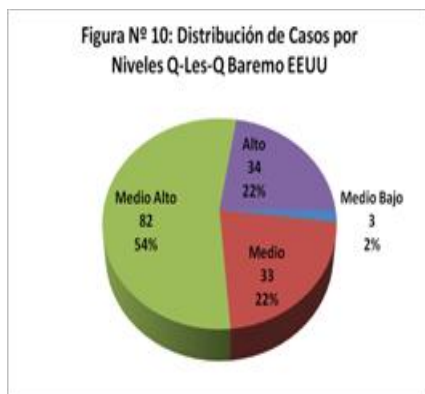


Figura 10: Distribución de Casos por Niveles Q-Les Baremo EEUU

En la Figura N° 10 se aprecia que, se presentan 82 casos con Calidad de vida medio-alta y 34 casos con Calidad de vida Alta. Por otra parte 33 casos puntuaron con una percepción media de la Calidad de vida y

satisfacción y solo 3 casos puntuaron como medios bajos.

La cantidad de casos con media/alta y alta calidad de Vida y Satisfacción es mayor que la encontrada con los puntajes de corte de la muestra de cajeros de supermercado de Paraguay. Las cantidades, salvo ligeras diferencias, se mantienen para las diferentes categorías, por lo que se podría comentar que utilizando los puntajes de la muestra de cajeros y el Baremo de la muestra de EEUU para el Q-LES-Q en líneas generales se presenta un mayor porcentaje de casos con Media alta y alta calidad de vida y satisfacción.

Con respecto a los estadísticos descriptivos para la Calidad de Vida y Satisfacción, la misma se distribuyó de 26 a 69 puntos sobre los 70 de máximo. Los valores se centraron en 53 puntos y se dispersaron 7,63 puntos en promedio. La distribución se presentó sin sesgos y con el mínimo (caso 30) como valor extremo lo que supone bondad de ajuste a la normalidad (Figura n° 9).

En efecto, mediante la prueba de Kolmogorov y Smirnov, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la distribución normal y el Cuestionario de Calidad de Vida, Satisfacción y Placer (Q-les-Q) Forma Breve.

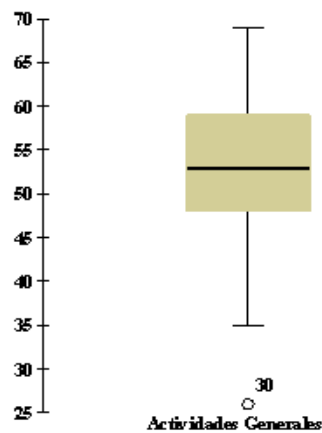


Figura N° 11: Diagrama de Cajas del Q-les-Q.

La **tercera sección** responde al análisis inter-sujeto de las variables independientes sexo, edad, estado civil, nivel académico y antigüedad laboral. A fin de establecer diferencias en los factores sexo y estado civil se realizó la prueba “t” de Student. Para las variables edad, nivel académico y antigüedad laboral se procedió con el Análisis de la Varianza de Un Factor, la prueba de Kruskal-Wallis y la prueba DMS de Tukey que establece la significación de las comparaciones.

En cada caso se aplicó la prueba de Levene sobre el supuesto paramétrico de homocedasticidad.

Cumpliendo con los **objetivos 3 y 5** de la investigación, en esta sección se responde al objetivo de “establecer diferencias en la puntuación de las escalas del MBI y QLESQ por sexo, grupos de edad, estado civil, nivel académico y antigüedad laboral.

Por lo hallado anteriormente en relación a la normalidad de las distribuciones, se optó por establecer la homogeneidad de varianzas entre los grupos, mediante la prueba de Levene como condición para aplicar los métodos paramétricos.

Sexo

Solamente en la escala *Despersonalización* se calculó mayor valor medio del grupo Femenino. Establecida la homogeneidad de varianzas, en la prueba “t” no se encontró diferencia estadísticamente significativa por sexo en las 4 escalas.

La revisión de la literatura ha llevado a concluir que existe una tendencia a obtener diferencias significativas en función del sexo en los niveles de *despersonalización*, en hombres. Sin embargo, para los niveles de agotamiento emocional y baja realización personal en el trabajo, y para el cómputo global de SQT estimado a través de diferentes instrumentos (MBI,

TM, SBS. -HP) los resultados no son concluyentes y aparecen influidos por las características del estudio (muestra, instrumento, país, etc.) (Gil M., Peiró y Valcarcel, 1996). Con respecto a Calidad de Vida y Satisfacción, en investigación anterior de Schechter, Endicott y Nee, (2006) para un grupo de $n = 529$ participantes (pacientes no psiquiátricos), en la cual tanto hombres como mujeres estaban bien representadas, pero las mujeres componían una mayor proporción de la muestra (58% versus 42%), las pruebas no difirieron significativamente con relación al sexo. Por lo tanto, podemos expresar que en esta muestra las mujeres presentan una diferencia únicamente en la escala de Despersonalización del MBI en contraste con evidencias anteriores que se refieren a diferencias en esta subescala en hombres. El resultado pudiera estar influido por las características de la muestra en la que se presentan mayor cantidad de participantes del sexo femenino. Con respecto a la Calidad de Vida y Satisfacción no se establecen diferencias significativas y tampoco en la relación de ambas escalas.

Estado Civil

En la escala Despersonalización se halló mayor media de los participantes “En Pareja”. Sólo en Actividades Generales no se estableció homogeneidad de las varianzas ($p < 0.01$) lo que redujo a 132 los grados de libertad para el cálculo del estadístico “t” de Student.

No obstante, no se encontró diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos en las 4 escalas.

Por los resultados expuestos, en referencia al Síndrome de Burn Out, los participantes de esta investigación se encuentran en pareja, pudieran estar viendo a sus clientes en forma

deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas (Gil, 2006, p. 45), aunque ello no implique diferencias con respecto a la percepción de la Calidad de vida y satisfacción en general.

Para variables como estado civil, si bien algunos estudios obtienen efectos significativos, los resultados obtenidos son muy dispares y es difícil concluir sobre la existencia de tendencias en lo que se refiere al Burn Out (Gil, 2006, p. 99).

En el estudio calidad de vida en personas normales, de Schechter, Endicott y Nee, (2006) para un grupo de $n = 529$, las pruebas no difirieron significativamente con relación al estado civil.

Por lo tanto, podemos expresar que, en esta muestra, el estado civil no genera diferencias significativas tanto en *Burn Out* como en Calidad de Vida y Satisfacción y los antecedentes nos indican la dificultad de establecer estimaciones al respecto.

Nivel Académico

Con la prueba de Levene, se comprobó la igualdad de varianzas en la puntuación de las escalas por Nivel Académico.

A partir de este resultado, se realizó el análisis de la varianza que mostró diferencia estadísticamente significativa ($p < 0,05$) en la escala Cansancio Emocional.

Mediante la prueba DMS se infiere que la mayor media del grupo con nivel Terciario frente al Secundario, determinó la diferencia significativa en la escala.

En esta investigación, en contraste con los antecedentes expuestos, se describe una mayor media del grupo con nivel Terciario frente al Secundario, lo cual determinó la

diferencia significativa en la escala Cansancio Emocional del MBI.

Edad

En la prueba de Levene no se halló desigualdad de varianzas estadísticamente significativa entre los grupos de Edad.

En consecuencia, se aplicó el análisis de la varianza para comparar medias con la que no se encontró incidencia diferencial de la Edad.

Si bien con la prueba post-hoc se halló diferencia significativa al nivel 0,05 en la escala Realización Personal por el mayor valor medio del grupo con 26 a 41 años y el de 22 a 25 años, fue insuficiente para determinarla en la escala.

Con respecto a Calidad de Vida y Satisfacción, el estudio de Schechter, Endicott y Nee, (2006), para un grupo de $n = 529$, y participantes de edades comprendidas entre 18 a 84, con una mediana de 33 años (aproximada a la de la muestra de esta investigación), las pruebas no difirieron significativamente con relación a la edad.

Por consiguiente, en este estudio los resultados son insuficientes para determinar una significación entre la edad tanto para Síndrome de *Burn Out* como para Calidad de Vida y Satisfacción.

Antigüedad Laboral

Con la prueba de se halló diferencia estadísticamente significativa al nivel 0,05 en las varianzas de la escala Actividades Generales.

El objetivo se logró con el análisis de la varianza sobre las escalas del MBI y la prueba de Kruskall y Wallis (Tabla N° 2) de comparación de medianas al Cuestionario de Calidad de Vida, Satisfacción y Placer (Q-les-Q) Forma Breve.

Tabla N° 2: Kruskal-Wallis

Estadísticos de Contraste	Actividades generales
Chi-cuadrado	2,1143
Gl	3
Sig. Asintót	54902

En ambos test, no se obtuvo diferencia estadísticamente significativa de las escalas entre los grupos de Antigüedad Laboral. De acuerdo con estos resultados y basados en estudios anteriores sobre el Síndrome de *Burn Out* para la variable antigüedad, los resultados no son concluyentes. (Gil, 2006, p. 136). Para esta muestra no se pueden describir diferencias significativas respecto a este variable socio demográfico.

En cuanto a Calidad de Vida, las investigaciones anteriores fueron

aplicadas a muestras del área clínica por lo que no hay consideraciones hacia la variable Antigüedad Laboral en muestras como la estudiada en esta investigación. Para esta muestra en particular se puede establecer una relación entre la antigüedad laboral de los cajeros de supermercado y la percepción de su calidad de vida y satisfacción.

En la **cuarta sección** se muestra la relación de las escalas entre sí. Primero se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov sobre el supuesto paramétrico de normalidad y, en consecuencia, se cuantificó la relación mediante el coeficiente no paramétrico Rho de Spearman y su significación con la prueba “t” de Student.

Finalmente, para responder al **objetivo general** de “Establecer el tipo de relación entre las escalas del MBI y el Q-les-Q.” y considerando que las distribuciones de las escalas no se ajustan a la normal (Tabla N° 3) se recurrió al método no paramétrico.

Tabla N° 3: Prueba de Normalidad

Variables dependientes	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Cansancio emocional	,0751	152	,03569
Despersonalización	,1224	152	,00001
Realización personal	,1174	152	,00002
Actividades generales	,0665	152	,09662

Corrección de la significación Lilliefors

Se encontró entre las 3 escalas del MBI y la escala Actividades Generales del QLESQ valores

sumamente significativos ($p < 0,01$) del Coeficiente de Correlación Lineal Rho.

Específicamente, Actividades Generales se correlacionó en sentido negativo con Cansancio Emocional (Rho = 0,4825) y Despersonalización (Rho = 0,2399) y con Realización Personal (Rho = 0,2301) en sentido positivo.

Se puede interpretar que, en la muestra de esta investigación, “mientras

se perciba mejor Calidad de Vida y Satisfacción, aumenta la sensación de Realización Personal, disminuyen el Cansancio Emocional y la Despersonalización” y viceversa, con lo cual se cumple el objetivo general (Tabla N° 4) de la presente investigación.

Tabla N° 4: Correlaciones No Paramétricas

VARIABLES	Estadísticos	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal	Calidad de vida
Cansancio emocional	Rho de Spearman	1	,6005	-,11899	-,4825
	Sig. (unilateral)	.	,0000	,0721	,0000
	Casos	152	152	152	152
Despersonalización	Rho de Spearman	,6005	1	-,0313	-,2399
	Sig. (unilateral)	,0000	.	,3509	,0015
	Casos	152	152	152	152
Realización personal	Rho de Spearman	-,11899	-,0313	1	,2309
	Sig. (unilateral)	,0721	,3509	.	,0022
	Casos	152	152	152	152
Calidad de vida	Rho de Spearman	-,4825	-,2399	,2301	1
	Sig. (unilateral)	,0000	,0015	,0022	.
	Casos	152	152	152	152

La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

En síntesis se presentaron gráficos de distribución de la población según variables socio demográficas, como lo expresa el **primer objetivo**,

posteriormente se describió la puntuación de la escala MBI a nivel general y en cada sub criterio, cumpliendo con el **segundo objetivo**.

El logro del **tercer y quinto** objetivos se observa en las diferencias entre las puntuaciones del MBI y el QLESQ a nivel general y según variables socio demográficas como: sexo, grupos de edad, estado civil, nivel académico y antigüedad laboral. Cumpliendo con el **cuarto objetivo** se describe la puntuación de la escala Cuestionario de Calidad de Vida, Satisfacción y Placer (Q-les-Q) Forma Breve a nivel general y finalmente, se presenta el tipo de relación existente entre el Cuestionario de Calidad de Vida, Satisfacción y Placer (Q-les-Q) Forma Breve y el MBI para cumplir con el **sexto objetivo** de la investigación.

Conclusión

A nivel General, se demostró que las tres escalas del MBI y la escala Actividades Generales del Cuestionario de Calidad de Vida, Satisfacción y Placer (Q-les-Q) Forma Breve presentan valores sumamente significativos ($p < 0,01$) del Coeficiente de Correlación Lineal Rho, por lo cual se puede interpretar que entre los participantes de la investigación “mientras se perciba mejor *Calidad de Vida y Satisfacción*, aumenta la sensación de *Realización Personal*, disminuyen el *Cansancio Emocional* y la *Despersonalización*” y viceversa.

La distribución de la población según variables socio-demográficas se presentó de la siguiente forma:

- En cuanto al sexo: femenino 73,03 % y masculino 26,97 %.
- En cuanto al estado civil: 47,30% solos y 52,70 en pareja.
- En cuanto al nivel académico: 4,80 % Nivel Primario, 89,60% Nivel secundario y 5,60 % Nivel terciario.
- En cuanto a la edad: Grupo de 18 a 21 años 26,85 %, Grupo de 22 a 25 años 37,58%, Grupo de 26 a 41 años 35,57%.

- En cuanto a la antigüedad laboral: Grupo de 1 a 2 meses 28,44%, Grupo de 3 a 12 meses 29,36%, Grupo de 13 a 24 meses 21,10% y grupo de 25 a 133 meses, 21,10%.

En cuanto al término Calidad de Vida y Satisfacción, existen múltiples definiciones conceptuales, orientadas sobre todo por concepciones teóricas, metodológicas y por contextos de la actualidad.

Organizaciones internacionales como la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud (sobre todo esta última) se aproximan a una definición de carácter multicultural y multidisciplinar del concepto de calidad de vida, así como la elaboración y refinamiento de un instrumento de iguales características.

A partir de la presente investigación, también surgieron aspectos importantes que podrían ser ejes de futuros estudios como ser: el ajuste de terminología del Inventario Maslach de *Burn Out* y el Cuestionario de Calidad de Vida, Satisfacción y Placer (Q-les-Q) Forma Breve a las características de nuestro país y la construcción de sus posteriores baremos a nivel nacional, lo que podría lograrse por medio de una ampliación de la muestra de cajeros de supermercados donde se incluyan, por ejemplo, todas las cadenas que operan en el país.

En lo que respecta a la muestra se la caracteriza como parte de las “no tradicionales” (fuera de profesionales de la salud y educación) en lo que respecta al estudio del Síndrome de *Burn Out*. No obstante, los investigadores sugieren que el estudio de otras muestras de trabajadores tanto de ámbitos públicos como privados permitirá a la psicología laboral, acercarse como ciencia a los diferentes grupos de trabajadores, estudiar sus condiciones de trabajo o variables psicológicas relacionadas a los mismos y aportar resultados importantes

a la comunidad científica y a la sociedad.

Referencias

Endicott, J., (1993). "Measurement of Beliefs", *human relations* 29, 1177-1188. New York. Plenum Publishing Corporation.

Endicott, J., (2009). *Quality of Life Enjoyment and Satisfaction Questionnaire Publications*. New York. Plenum Publishing Corporation.

Endicott, J., (2010). *Quality of Life Enjoyment and Satisfaction Questionnaire Publications*. New York. Plenum Publishing Corporation.

Ferreira, M., (2004). *Fuentes de presión laboral en docentes*. (Tesis de Licenciatura no publicada). Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción. Paraguay.

Gargiulo, S. y Von, I. (2002). *Síndrome de desgaste o Burn Out en los equipos que brindan asistencia a personas con problemas graves de salud en hospitales públicos en Paraguay*. (Memoria de Licenciatura). Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción. Paraguay.

Gil, P., (2006). *El síndrome de quemarse por el trabajo*. Madrid: Pirámide.

Gil, P. y Peiró, J., (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

Whoqol. *Calidad de vida. División de salud mental*. En OMS, Programa de Salud Mental. Recuperado de: <http://www.envelliment.org/documents/docs/whoqol0001.pdf>.

Organización Panamericana de la Salud (OPS). *Informe de Salud en las Américas*. Recuperado de: www.paho.org/hia/archivos/vol2/paiseses/Paraguay%20Spanish.pdf

Organización Internacional del Trabajo. *Formación para el trabajo decente*. Recuperado de: www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/rct/35rct/doc_ref/doc1/i.htm.

Lezcano, A. y Trinidad, S., (2006). *Niveles de Burn Out en docentes de psicología de universidades tradicionales de asunción*. (Tesis de Licenciatura no publicada). Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción. Paraguay.

Ramos, J. (2005). *Síndrome de Burnout en profesionales de la salud en contacto directo con pacientes dializados*. (Tesis de Licenciatura no publicada). Universidad Nacional de Asunción. Paraguay.

Rodríguez, M., Campos, A., Jiménez, J. y Martínez, J., (2007). *Calidad de vida y estrés laboral: la incidencia del Burn Out en el deporte de alto rendimiento madrileño*. Madrid International Journal of Sport Science, 6, 62-77.

Rolón, M. y Arce, V. (2003). *Síndrome de Burn Out en jugadores de fútbol de dos clubes de primera división*. (Tesis de Licenciatura no publicada). Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción. Paraguay.

Schechter, D., Endicott, J., Nee, J. (2006). *Quality of life of 'normal' controls: Association with lifetime history of mental illness*. Recuperado de: www.elsevier.com/locate/psychres.

Recibido: 24/Abril/2011
Aceptado: 26/Mayo/2011