

DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA EDEC S.A. DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ, BOYACÁ.

Realizado por:

KELLY YURANI CRUZ PAEZ

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD

Escuela De Ciencias Sociales, Artes Y Humanidades ECSAH

Psicología

Tunja, Colombia

2015

DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA EDEC S.A. DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ, BOYACÁ.

Realizado por:

KELLY YURANI CRUZ PAEZ

Asesora:

Dra. SHADYE ROCÍO MATAR KHALIL

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA-UNAD

Escuela De Ciencias Sociales, Artes Y Humanidades

Psicología

Tunja, Colombia

2015

Contenido

RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
JUSTIFICACIÓN.....	13
OBJETIVOS.....	15
Objetivo General	15
Objetivos Específicos.....	15
MARCO TEÓRICO	16
Síndrome de Burnout.....	17
Causas del Síndrome de Burnout.....	18
Consecuencias del Síndrome de Burnout	20
Perspectivas Teóricas.....	25
Teoría Sociocognitiva del Yo.....	26
Teoría de Intercambio Social.....	28
Teoría Organizacional.....	30
Teoría Estructural	32
Marco Institucional	43
Descripción de la empresa.....	44
Tipo de servicios que presta	44

Política de prevención del consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas	45
Marco Legal	46
DISEÑO METODOLÓGICO	49
Enfoque de la Investigación	49
Tipo de Investigación	49
Población y muestra	50
Técnicas e Instrumentos	51
Maslach Burnout Inventory	51
Procedimiento	53
RESULTADOS Y ANÁLISIS	54
RESULTADOS DE LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS	54
DISCUSIÓN.....	65
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS	75

Listado De Tablas

Tabla 1. Distribución por Género

Tabla 2. Distribución porcentual por Edad

Tabla 3. Distribución porcentual del estado civil

Tabla 4. Distribución porcentual del número de Hijos

Tabla 5. Distribución porcentual del nivel de escolaridad

Tabla 5. Distribución porcentual dimensión falta de realización personal

Tabla 6. Distribución porcentual dimensión Despersonalización

Tabla 7. Distribución porcentual dimensión Agotamiento Emocional

Listado De Figuras

Figura 1. Imagen corporativa de EDEC S.A

Figura 2. Estructura organizacional de la Empresa EDEC S.A.

Figura 3 Distribución por Género, realizado por la autora

Figura 4. Distribución porcentual por edad, realizado por la autora

Figura 5. Distribución porcentual por estado civil, realizado por la autora

Figura 6. Distribución porcentual número de hijos, realizado por la autora

Figura 7. Distribución porcentual nivel de escolaridad, realizado por la autora

Figura 8. Distribución porcentual dimensión falta de realización personal, realizado por la autora

Figura 9. Distribución porcentual dimensión Despersonalización, realizado por la autora

Figura 10. Distribución porcentual dimensión Agotamiento Emocional, realizado por la autora

Resumen

El objetivo de la presente investigación es realizar un diagnóstico de Burnout en los trabajadores de la empresa EDEC s.a. del municipio de Chiquinquirá, Boyacá; con el fin de tener resultados descriptivos que permitan identificar los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores, y a partir de esto establecer estrategias en la empresa que beneficien al talento humano y la empresa en general.

Se administró el Inventario de medición MBI, Maslach Burnout Inventory, aplicado de manera censal en la población objeto de estudio: 47 trabajadores 5 mujeres (10,6%) y 45 hombres (89,3%). el promedio de edad observado fue 33,68 años. Las edades difieren entre 20 y 60. Los principales resultados obtenidos en las sub escalas arrojan en la dimensión de realización personal el 89% de los trabajadores puntuó alto, La dimensión de Despersonalización 44, 7% puntuaron en intermedio y El agotamiento emocional el 51, 1% puntuaron bajo, demostrando que aunque los trabajadores no tienen una prevalencia alta de Burnout la tendencia a aumentar en las escalas es importante y requiere estrategias de prevención e intervención.

Palabras clave: Burnout, agotamiento laboral, baja productividad, riesgo psicosocial, enfermedad laboral.

Abstract

The objective of this research is to diagnose burnout among workers in the company EDEC S.A the municipality of Chiquinquirá, Boyacá; to be descriptive results to identify psychosocial risk to which they are exposed, and from this develop strategies in the company to benefit the human talent and enterprise in general.

Measurement Inventory MBI (Maslach Burnout Inventory) applied way census the population under study, 47 workers 5 women (10.6%) and 45 men (89.3%) was administered. In this population the average age was 33.68 years observed, ages vary between 20 and 60. The main results obtained in the sub scales shed in the dimension of personal accomplishment 89% of workers scored higher, the dimension of depersonalization 44, 7% scored in intermediate and Emotional exhaustion 51, 1% scored low, showing that while workers have a high prevalence of Burnout tendency to increase in scale is important and requires intervention strategies.

Keywords: Burnout, low productivity, psychosocial risk, occupational disease.

Introducción

El síndrome de Burnout (quemarse en el trabajo) o síndrome de agotamiento laboral es una patología cada vez más generalizada al interior de las empresas. El mismo afecta de manera directa a todos y cada uno de los empleados independientemente de su cargo u ocupación; manifestándose en una disminución de su rendimiento y productividad debido a factores como tareas repetitivas, jornadas de trabajo extensas, sobrecarga laboral, metas incumplibles, acoso laboral, medio ambiente laboral inadecuado y ausencia de ergonomía en el puesto de trabajo entre otras.

Este síndrome afecta por igual tanto a empleadores como empleados se manifiesta con bajo rendimiento laboral o improductividad, incremento de errores, fatiga física e irritabilidad por mencionar los más comunes; el surgimiento de esta situación genera graves pérdidas a las empresas desde el punto de vista económico y afecta gravemente la salud del trabajador llegando en el caso extremo a causar una enfermedad laboral incapacitante.

El presente estudio se realizó con la finalidad de llevar a cabo un análisis del ambiente laboral en la empresa EDEC S.A. de la ciudad de Chiquinquirá, y generar un aporte al Semillero **PSYCOSOPHI** de la escuela de ciencias sociales artes y humanidades UNAD, Nodo Zonal Tunja; el objetivo principal fue realizar un diagnóstico sobre la presencia de Burnout al interior de la misma y sus posibles causas. Es de vital importancia identificar los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa, pues mediante un buen diagnóstico se pueden conocer factores de riesgo y a partir de estos crear estrategias que permitan prevenir riesgos y fortalecer factores protectores; esto no solo favorece al empleado a nivel

individual, psicológico y emocional, sino también a la empresa en cuanto a clima organizacional, mejor productividad, minimización de accidentes laborales entre otros.

Para realizar el diagnóstico se administró el instrumento de medición MBI (Maslach Burnout Inventory) aplicado de manera censal en la población objeto de estudio. El método de investigación utilizado fue descriptivo, cuantitativo, transversal en la medida que se partió de supuestos considerados como verdaderos a partir de los cuales se entró a analizar y relatar una situación presente en la organización, midiendo el impacto del síndrome estudiado y presentando los resultados de manera escrita, gráfica y tabular. El análisis de los resultados se hizo mediante el paquete estadístico SPSS, los principales resultados de las sub escalas del MBI, La dimensión de Despersonalización 44, 7% puntuaron en intermedio y El agotamiento emocional el 51, 1% puntuaron bajo, demostrando que aunque los trabajadores no tienen una prevalencia alta de Burnout la tendencia a aumentar en las escalas es importante y requiere estrategias de intervención.

Este estudio descriptivo será una base orientadora en la construcción de estrategias pertinentes para la empresa y el talento humano de esta. A la vez, este estudio hace parte del semillero Psycosophi dentro de la línea de salud y convivencia de la ECSAH que pretende contribuir al conocimiento de las diversas problemáticas de salud y convivencia comunitaria, mediante procesos investigativos científicos y sociales, que generando un impacto social y en la calidad de vida en la comunidad local y regional.

Planteamiento del Problema

El contexto económico mundial actual se caracteriza por la creciente competitividad de sus mercados, lo cual ha llevado a las diferentes compañías a aumentar los niveles de exigencia en sus trabajadores como una forma de compensar la presión externa de que son objeto diariamente, lo cual, si bien da buenos resultados iniciales genera impactos negativos a largo plazo tanto en los empleados como en la productividad de la organización; un estudio estableció que “el mercado laboral actual...exige más productividad por parte de los trabajadores;...una encuesta realizada a 16.000 profesionales por la firma especializada Regus, reveló que 38% de los colombianos sufre de estrés generado por las presiones laborales...mostrando que Colombia no es la excepción a esta tendencia mundial.” Universia, (2012)

EDEC S.A es una empresa dedicada a la organización de ingeniería que diseña y fabrica productos y servicios para el sector energético nacional y que por tanto hace parte de esta realidad; cuyos empleados en su mayor parte operativos, se ven en la obligación de tener cada vez más, extensas jornadas de trabajo para cumplir con las metas propuestas por la organización sin que exista remuneración alguna o incentivos adicionales por las horas extras en que el personal debe incurrir diariamente, situación común en la sede Chiquinquirá en la cual laboran 47 personas organizadas así; 1 directivo, 3 coordinadores, 3 analistas macro, 2 supervisores y 38 operarios repartidos en campo y planta; siendo los cargos operativos y de análisis los que concentran mayor carga laboral y niveles de estrés por cuanto tienen altas probabilidades de desarrollar el síndrome de Burnout.

Por lo anterior se evidencia la necesidad de llevar a cabo un estudio Psicométrico aplicado al

interior de EDEC S.A. sede Chiquinquirá, que permita verificar la presencia de Burnout o “Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT)” Quiceno & Vinaccia, (2007) n el personal de la organización, como una forma de prevenir o corregir los efectos que esta patología podría haber causado en la compañía; en la medida que los efectos adversos del Bournout incluyen, disminución de productividad laboral hasta llegar a niveles de nulidad, baja autoestima, fatiga, ansiedad, dolor de cabeza, inseguridad y frustración, que pueden convertirse en una enfermedad laboral con las consecuentes perdidas económicas por la caída de la productividad, incapacidades, afectación del clima laboral y el equipo de trabajo por efecto de las despersonalización del afectado, y costos adicionales de capacitación por deserción laboral y despidos ocasionados por el bajo rendimiento, agregando además las consecuencias para el entorno familiar y social del empleado con Bournout.

Formulación del problema

¿Cuál es grado de Burnout en los trabajadores de la empresa EDEC S.A y respecto a cada una de sus dimensiones?

Justificación

El estrés laboral es una condición que causa deficiencias a nivel psicológico, biológico y social; llegando a afectar todos los aspectos de la vida laboral y personal de los trabajadores, y en muchos casos su salud física y mental; la mayoría de las veces, los trabajadores no son conscientes de los efectos asociados a los síndromes de agotamiento laboral manifestados en factores como baja realización personal, despersonalización y agotamiento emocional, hasta que se manifiestan de forma abrupta en su vida profesional, de igual forma la mayoría de las empresas no son conscientes del efecto que el estrés laboral al que son sometidos sus empleados tiene en su productividad asociándolo con la pereza o la falta de interés en su trabajo lo que en muchos casos termina en despidos y altos costos económicos para las compañías. Al respecto, Quiceno & Vinaccia (2007) aclaran que todas las personas no presentan las mismas manifestaciones frente al estrés laboral.

La experiencia de estrés es particular, puede darse por diferentes situaciones o contextos donde estén inmersas las personas. Es bien conocido que los ambientes laborales pueden ocasionar altos niveles de estrés en unas personas más que en otras, sobre todo cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el sujeto o cuando hay un desequilibrio entre las demandas y las capacidades para hacer frente a dichas demandas, presentándose entonces lo que se denomina estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que aparece como resultado de un proceso continuo, es decir, por la exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes. Gil-Monte, Aranda & Calíbrese (2006) Peinado & Garcés (1998)

Tomando en consideración lo expuesto anteriormente y dado que la continua exposición a elevados niveles de estrés conllevan a que los trabajadores puedan desarrollar síndrome de Burnout, el presente trabajo se realiza con la finalidad de llevar a cabo un diagnóstico que permita evidenciar la presencia o no, de esta patología en los trabajadores de la empresa EDEC S.A. Sede Chiquinquirá, quienes por las características propias de su trabajo y debido a las elevadas metas que deben cumplir, se encuentran continuamente expuestos a estrés laboral.

El desarrollo de este trabajo permite confirmar la existencia de un factor psicosocial que puede estar afectando directamente a los trabajadores de la empresa, por medio del uso de una herramienta psicométrica que permita diagnosticar la presencia de Burnout al interior de EDEC S.A., a partir del cual se posibilite en primer lugar validar la herramienta de diagnóstico a nivel local, sirviendo como referente para estudios o análisis futuros en organizaciones de tamaño, ubicación y características similares; por otra parte, el estudio desarrollado permitirá diseñar planes de acción tendientes a prevenir y atender los efectos de Burnout en la organización lo cual repercute favorablemente en las relaciones interpersonales de los trabajadores, mejorando su clima laboral y por ende la productividad al interior de la organización, previniendo enfermedades laborales por estrés y afectando positivamente las relaciones familiares de los miembros de la organización.

Finalmente con este trabajo, se logra afianzar los conocimientos adquiridos por la ponente del mismo, a lo largo de su formación profesional como Psicóloga llevándolos a un contexto real dentro de su entorno laboral primario.

Objetivos

Objetivo General

Realizar el diagnóstico del Síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa EDEC S.A. Del municipio de Chiquinquirá, Boyacá

Objetivos Específicos

- Caracterizar Socio demográficamente la población objeto de estudio
- Aplicar el inventario MBI (Maslach Burnout Inventory)
- Identificar la población en riesgo según las dimensiones de interpretación dadas por el MBI (Maslach Burnout Inventory)

Marco Teórico

La aparición del concepto del Síndrome de Burnout es relativamente reciente, apenas hace unos treinta años que se habla en el mundo acerca de esta patología socio-laboral de la que se han ocupado varios estudios tendientes a explicar la dinámica de esta problemática. “Desde las primeras investigaciones que se centraron en profesionales de la salud y servicios humanos se ha pasado rápidamente a estudiar muestras poblacionales de educadores hasta llegar a funcionarios de prisiones, bibliotecarios, policías, estudiantes, militares, administradores, entre otros.” Quiceno & Vinaccia, (2007). En la actualidad, este análisis se ha extendido a prácticamente todas las profesiones u oficios, lo que ha conllevado a desarrollar varios instrumentos tanto generales como específicos para medirlo en determinadas profesiones.

Según el Equipo de Investigación WONT Prevención Psicosocial Universitat Jaume I De Castellónel (s.f) el burnout es considerado en la actualidad como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes. El burnout es un proceso que surge como consecuencia del estrés laboral crónico en el cual se combinan variables de carácter individual, social y organizacional. Se trata por tanto de un síndrome con connotaciones afectivas negativas que afecta a los trabajadores en distintos niveles (personal, social y laboral). En esta definición queda patente el carácter tridimensional del síndrome de burnout entendiendo que afecta, por una lado a un nivel personal (agotamiento: sensación de no poder dar más de sí a nivel emocional) por otro lado, a un nivel social

(cinismo: actitud distante ante el trabajo, las personas objeto del mismo así como los compañeros/as de trabajo) y finalmente, a nivel profesional (ineficacia profesional: sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo).

La presente revisión de literatura parte de la concepción conceptual y teórica a la empírica, buscando profundizar en las diferentes temáticas en la que se pueden dividir las investigaciones sobre el síndrome de Burnout. Existen diversos modelos etiológicos, explicativos y teóricos del Burnout propuestos a partir de las diversas investigaciones acerca de este tema. “Estos modelos agrupan una serie de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome y discuten a través de qué procesos los trabajadores llegan a padecerlo.”Christin, (2013)

Síndrome de Burnout.

La definición de síndrome de Burnout más consolidada es la de Maslach y Jackson (1981) quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo. Este síndrome se da en aquellas personas que por la naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto constante y directo con la gente, como son los trabajadores de la sanidad, de la educación o del ámbito social.

Si bien son muchas las variables que intervienen en este proceso de desgaste, es la relación intensa con otras personas lo que contribuye a

la aparición del Burnout, aunque de forma más completa se entiende el Burnout como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo y los pacientes, alumnos, usuarios o clientes.

El cansancio emocional hace referencia a la disminución y pérdida de recursos emocionales, al sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto debido al trabajo que se realiza, junto a la sensación de que no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás.

La despersonalización consiste en el desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas a las que da servicio. Es un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia los beneficiarios del propio trabajo. La falta de realización personal en el trabajo es la tendencia a evaluarse a uno mismo y al propio trabajo de forma negativa, junto a la evitación de las relaciones interpersonales y profesionales, con baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima. (Mansilla, s.f.)

Causas del Síndrome de Burnout.

Entre las principales causas se mencionan las siguientes:

- Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios: Se da en aquellos puestos de trabajo en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los

mismos. Esto puede generar grandes niveles de estrés en el trabajador y a la larga puede terminar por afectar a su conducta. En la mayoría de ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y esto puede acabar "contagiando" la conducta del trabajador.

- Elevado nivel de responsabilidad: Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada. El más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas. Un ejemplo sería el del personal médico, de cuyas manos muchas veces depende la vida de un paciente. Se trata de profesiones sometidas a altos grados de estrés y por tanto propicias para sufrir el Síndrome de Burnout.

- Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos: Otra de las causas del "Burnout" son las jornadas demasiado largas. Trabajos en los que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome.

- Trabajos muy monótonos: Paradójicamente, los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden ser causa del Síndrome de Burnout. El trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y ésto le causa frustración y estrés. A nadie le gusta pasar cientos de horas al mes realizando una actividad que no le motiva en absoluto y con la que no se siente cómodo.

Consecuencias del Síndrome de Burnout

- Aumento del riesgo de alcoholismo o consumo de drogas: Se ha demostrado que el estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, como el consumo alcohol, tabaco u otras drogas. En aquellos empleados en que el consumo ya estaba presente, la tendencia es a incrementar el consumo.

- Alteraciones del sueño: Al igual que otros tipos de estrés laboral, el "síndrome de Burnout", puede producir dificultades a la hora de conciliar el sueño (insomnio), además, es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con el trastorno que ello ocasiona a quien lo sufre.

- Baja de las defensas: El "síndrome del trabajador quemado" repercute negativamente sobre su sistema inmunológico, haciendo que sean más propensos a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior. Además un sistema inmune más débil prolongará la duración de las mismas una vez que se han contraído e incluso puede provocar situaciones más graves.

Además, las consecuencias del "Burnout" se extienden más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja e incluso pueden ocasionar importantes pérdidas económicas a las empresas.

Discriminación Con Otros Constructos

Según lo menciona Martínez (2010). El concepto de Burnout ha

dado lugar a muchas discusiones por la confusión que genera a la hora de diferenciarlo con otros conceptos, pero Shirom (1989) afirma que el Burnout no se solapa con otros constructos de orden psicológico. Centrándonos estrictamente en las diferencias del Burnout con otros conceptos psicológicos y psicopatológicos, se puede demostrar que este síndrome se diferencia del Estrés General, Estrés Laboral, Fatiga Física, Depresión, Tedio o Aburrimiento, Insatisfacción Laboral y Acontecimientos Vitales y Crisis de la Edad Media de la Vida; aunque se compartan algunos síntomas o procesos de evolución similares. Precisemos las diferencias.

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

2. Fatiga física Para diferenciar la Fatiga Física del síndrome de Burnout lo fundamental es observar el proceso de recuperación (Pines y Aronson, 1988), ya que el Burnout se caracteriza por una recuperación lenta y va acompañada de sentimientos profundos de fracaso mientras que

en la fatiga física la recuperación es más rápida y puede estar acompañada de sentimientos de realización personal y a veces de éxito.

3. Depresión Ya Oswin (1978) y Maher (1983) plantearon un solapamiento entre Depresión y Burnout, que fue objeto de estudio en adelante. McKight y Glass (1995), Leiter y Durup (1994), y Hallsten (1993) demostraron a partir de investigaciones empíricas que los patrones de desarrollo y etiología eran distintos, aunque los dos fenómenos pueden compartir algunas sintomatologías. Se ha confirmado que la depresión tiene una correlación significativa con el Cansancio Emocional, pero no con las otras dos dimensiones del Burnout como son la baja realización personal y la despersonalización o cinismo. Uno de los síntomas más destacados de la depresión es el sentimiento de culpa, mientras que en el Burnout los sentimientos que predominan son la cólera o la rabia (Manassero & cols., 2003; Mingote, 1997 ; Pines, 1993; Warr 1987; Meier, 1984). Aunque por otro lado, encontramos que Feudenberg (1974) considera que la depresión es uno de los síntomas más característicos del Burnout. La teoría de COR (Hobfoll & Shirom (2001) sugiere que los síntomas de la depresión pueden emerger en una etapa posterior al Burnout, es decir cuando las pérdidas ascienden (Manassero & cols, 2003) Apoyando la idea de éste último, Häätinen y cols. (2004) concluyen a partir de los diversos planteamientos revisados, que hay mayor aceptación en considerar a la depresión como una consecuencia negativa

del Burnout (Burke, Greenglass, & Schwarzer, 1996; Cooper et al., 2001; Glass, McKnight, & Valdimarsdottir, 1993; Leiter & Durup, 1994; Schaufeli & Enzmann, 1998).

4. Tedio o aburrimiento: Los términos Tedio o Aburrimiento han sido utilizados en diversas situaciones y se les ha dado diferentes significados. Por lo tanto, para explicar las diferencias con el síndrome de Burnout, es conveniente realizar un análisis según cada autor. Hallberg (1994) distingue la diferencia de los términos en el proceso de desarrollo, planteando que cuando aumenta el agotamiento emocional, disminuye el tedio. Entonces, sería este proceso lo que lleva al trabajador a desarrollar el Burnout. Por el contrario, Faber (1983) y Pines et al. (1981) limitan el Burnout a las profesiones asistenciales y aplican el término de tedio o aburrimiento a los otros tipos de trabajos que no tienen características humanitarias. Pines & Krafy (1978) y Maslach & Jackson (1981) concuerdan en que el Burnout es generado por repetidas presiones emocionales, mientras que el tedio o aburrimiento puede resultar de cualquier tipo de presión o falta de motivación o innovación en el ámbito laboral del sujeto, pero apoyan que ambos términos son equivalentes cuando el fenómeno es consecuencia de la insatisfacción laboral.

5. Acontecimientos vitales y crisis de la edad Media de la vida La crisis de la edad media de la vida del sujeto se diferencia del Burnout porque tal crisis se puede desencadenar cuando el profesional hace un

balance negativo de su posición y desarrollo laboral y, sin embargo, el Burnout se da con mayor frecuencia en los jóvenes que se han incorporado recientemente en su nuevo empleo; porque éstos no suelen estar preparados para afrontar los conflictos emocionales que se les presentan desde el exterior (Hill & Millar, 1981; Broufenbrenner, 1979). Así pues, de los múltiples estudios empíricos realizados se pueden extraer, de forma global, dos posturas ante la conceptualización del Burnout. Por un lado, algunos plantean que la falta de acuerdo en la conceptualización del Burnout y las dificultades para diferenciar nítidamente el síndrome siguen obstaculizando la investigación, pues el problema de la imprecisión y ambigüedad del concepto le hacen ocultarse bajo el más amplio del estrés (Peiró, 1993). Un ejemplo, según expone Garcés de Los Fayos (2003), es el hecho de que mientras Meier (1984) afirma que el constructo Burnout cumple los criterios de validez convergente y discriminante, Moreno, Oliver y Aragonese (1991). Demuestran que la validez del constructo es susceptible de diversas críticas en cuanto a métodos y definiciones imprecisas. En este sentido, Davidoff (1980) plantea que quizás se esté utilizando un nuevo término para definir antiguos problemas, ya que el Burnout tiene una gran semejanza con otros constructos. A sí y todo, en la actualidad, hay coincidencia en considerar el Burnout como un síndrome con identidad propia.

Según Christin, (2013) existen algunas perspectivas teóricas sobre el Burnout y las diferentes teorías sobre las que se basan los modelos para posteriormente poder exponer los diversos modelos que tratan de explicarlo

Perspectivas Teóricas

Las dos perspectivas fundamentales para el estudio del síndrome de burnout, son la clínica y la psicosocial.

Perspectiva Clínica.

En esta perspectiva, el síndrome se considera como un estado que es fruto de un fenómeno intra psíquico derivado de una predisposición de la personalidad junto con un elevado estrés en el trabajo, explicando la aparición del síndrome de Burnout debido a que los trabajadores usan su trabajo como sustituto de su vida social, ya que están muy dedicados a éste y piensan que son imprescindibles, por lo que ante situaciones de gran estrés si no son capaces de superarlas aparecería el burnout.

Perspectiva Psicosocial.

En esta perspectiva, Gil-Monte y Peiró indican que el síndrome de Burnout es una respuesta ante el estrés laboral cuyas características son la idea de fracaso profesional, sentirse emocionalmente agotado y tener actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo, influyendo en el desarrollo de este síndrome la relación de las características del entorno laboral y personales con las manifestaciones que se producen en cada una

de las etapas de este.

La categorización de los modelos obedece a una de las clasificaciones más utilizada que es la de Gil-Monte y Peiró, en la que hay cuatro teorías diferentes que son la Teoría Sociocognitiva del Yo, la Teoría del Intercambio Social, la Teoría Organizacional y la Teoría Estructural.

Teoría Sociocognitiva del Yo.

Esta teoría defiende que las cogniciones de las personas influyen sobre lo que éstas perciben y hacen, a la vez que estas cogniciones están afectadas por sus acciones y por las consecuencias observadas en los otros. Por otra parte indica que la creencia o el grado de seguridad de un individuo de sus propias capacidades establece el ahínco que el sujeto presentará para alcanzar sus objetivos.

Modelos etiológicos elaborados desde la teoría Sociocognitiva del Yo.

Modelo de competencia social de Harrison.

En este modelo se explica como el síndrome de Burnout es principalmente una función de la competencia percibida. El autor expone, como en general, los trabajadores de servicios de ayuda tienen una gran motivación para ayudar a los demás y tienen un elevado grado de altruismo, pero estos en su entorno laboral pueden encontrar factores de ayuda que facilitan la actividad o factores barrera que la dificultan. Según este modelo a mayor motivación del trabajador se dará una mayor eficacia

laboral. Los factores de ayuda aumentarán su efectividad dando lugar a un aumento de los sentimientos de competencia social del trabajador, sin embargo los factores barrera reducirán los sentimientos de eficacia y consecuentemente los de competencia social dando lugar al síndrome burnout al prolongarse en el tiempo.

Modelo de Thompson.

En este modelo se presentan cuatro variables que dan lugar al burnout que son las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del trabajador, el nivel de autoconciencia del trabajador, sus expectativas de éxito, y sus sentimientos de autoconfianza, indicando que en este proceso la autoeficacia ocupa un lugar esencial. El modelo expone como los trabajadores que tienen numerosos fracasos no pudiendo alcanzar sus metas profesionales y que tienen un elevado grado de autoconciencia de las discordancias percibidas entre las demandas y los recursos tienden a resolver las dificultades retirándose mental o conductualmente de la situación problemática, lo que supone una forma de distanciamiento. También explican como un elevado grado de autoconciencia aumenta la experiencia de desilusión, aunque por otro lado el tener unas expectativas optimistas de éxito en la resolución de las discrepancias aumenta la confianza y persistencia de los trabajadores para reducirlas.

Modelo de Pines.

En este modelo se describe como el síndrome de burnout es un

proceso que se desarrollará en los trabajadores que dan un sentido existencial a su trabajo y que tienen grandes expectativas, motivación y objetivos en su vida profesional debido a un proceso de desilusión al no cumplirse estas expectativas y objetivos, mientras que en los trabajadores con una baja motivación no se desarrollará este síndrome.

Modelo de Cherniss.

Desde este modelo, se podría realizar una relación causa-efecto entre la imposibilidad del desarrollo de sentimientos de competencia personal por parte de los trabajadores y el Burnout, ya que los trabajadores que se perciben con una autoeficacia elevada afrontan mejor las situaciones estresantes que los que no tienen esta percepción sobre sí mismos. Las experiencias de logro personales dan lugar a un mayor sentimiento de autoeficacia mientras que el no conseguir estos logros da lugar a sentimientos de baja autoeficacia y fracaso pudiendo desarrollar el síndrome de burnout.

Teoría de Intercambio Social.

Esta teoría defiende que el Burnout se da cuando los trabajadores perciben que no hay equidad en sus relaciones interpersonales, por lo que los sujetos perciben continuamente que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y el esfuerzo que ponen en la tarea.

Modelos etiológicos elaborados desde la teoría del intercambio social.

Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy.

En este modelo se indica que cuando los trabajadores sienten amenaza o frustración en lo que les motiva surge el estrés y este disminuye los recursos de los profesionales influyendo de manera importante en el desarrollo del Burnout.

También son importantes en el desarrollo del Burnout las clases de estrategias de afrontamiento empleadas por los trabajadores ya que si estas son de carácter activo darán lugar a una ganancia de recursos por lo que disminuirá la probabilidad de desarrollo del burnout. También indica que para la prevención del burnout son necesarios recursos que ayuden a una realización óptima del trabajo y el cambio de las cogniciones y percepciones de los profesionales que tendrá lugar debido a estos recursos.

Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli.

Este modelo explica la etiología del síndrome de burnout en enfermeros y enfermeras. En este caso el burnout tiene dos etiologías diferentes: los procesos de intercambio social con los pacientes y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros. Con respecto a la primera etiología, los procesos de intercambio social con los pacientes, hay tres estresores que desencadenan el burnout, que son la incertidumbre que se refiere a no saber cómo se debe actuar, la percepción de equidad que hace referencia a la percepción de los trabajadores sobre lo que aportan y lo que reciben en sus relaciones, y la

falta de control que se refiere a la posibilidad de control por parte de los enfermeros y enfermeras de los resultados de sus acciones laborales. Con respecto a la segunda etiología, los procesos de afiliación social y comparación con los compañeros, los enfermeros y enfermeras no buscan apoyo social en situaciones de estrés, si no que evitan la presencia de compañeros y su apoyo por el temor a ser evaluados como incompetentes y por miedo a la crítica.

Teoría Organizacional.

Esta teoría defiende que los desencadenantes del Burnout son el clima, la estructura y la cultura organizacional, las disfunciones del rol y la falta de salud organizacional. Atribuye una gran importancia a los estresores del contexto de la organización y a las estrategias de afrontamiento que se usan ante el Burnout.

Modelos etiológicos elaborados desde la teoría organizacional.

Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter.

Este modelo presenta el síndrome de Burnout como un proceso en el que lo primero que ocurre es una pérdida del compromiso inicial por parte de los trabajadores como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera. Este estrés con respecto al Burnout, da lugar en los trabajadores a fatiga y posteriormente al desarrollo de estrategias de afrontamiento que dan lugar a un distanciamiento por parte del trabajador de la situación de estrés, y este distanciamiento puede ser productivo o contraproducente, dando lugar este último al Burnout, ya que este distanciamiento contraproducente es equivalente a la

despersonalización que es la fase primera del Burnout, llegando más adelante a una experiencia de baja realización personal y al agotamiento emocional.

Modelo de Winnubst.

La primera característica esencial de este modelo es que el síndrome de Burnout afecta a toda clase de trabajadores. El autor muestra en este modelo como influyen como antecedentes en el desarrollo del síndrome de burnout el clima, la cultura y la estructura organizacional así como el apoyo social en la organización. Los diferentes tipos de estructura dan lugar a culturas organizacionales diferentes y los antecedentes del síndrome varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. En este modelo vemos como los sistemas de apoyo social están íntimamente relacionados con el tipo de estructura organizacional, por lo que el apoyo social en el trabajo afecta de manera importante a la percepción que el profesional tiene de la estructura organizacional y consecuentemente al desarrollo del síndrome de burnout, siendo una variable central de cara a su influencia sobre el síndrome.

Modelo de Cox, Kuk y Leiter

En este modelo se indica que el Burnout se da en las profesiones humanitarias, y que el componente básico de este es el agotamiento emocional. Ante este agotamiento surge la despersonalización como estrategia de afrontamiento, y por último, como resultado de la evaluación cognitiva del estrés al que hace frente el profesional surge la baja realización personal, influyendo las experiencias de expectativas frustradas con respecto al trabajo. También podemos ver en este

modelo como influye en el desarrollo del burnout lo que los autores llaman "salud de la organización", que es el ajuste entre la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización y la percepción de ello por parte de los trabajadores.

Teoría Estructural

Esta teoría defiende que en la etiología del Burnout influyen antecedentes personales, interpersonales y organizacionales, basándose en los modelos transaccionales que indican que el estrés es consecuencia de una falta de equilibrio de la percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta del sujeto.

Modelo etiológico elaborado desde la teoría estructural

Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel.

Es un modelo estructural que no va referido solamente a la etiología del síndrome de Burnout sino también a su proceso y consecuencias. Los autores explican el síndrome como una respuesta ante la percepción de estrés laboral que se da después de un proceso de reevaluación cognitiva en el momento en que las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores no surten efecto contra este estrés. Para los autores esta respuesta es una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias.

Con esta problemática identificada y la necesidad de su medición, evaluación y diagnóstico, en el año 1981 fue publicado el Maslach Burnout Inventory, el cual desde su publicación inicial a la actualidad ha sido objeto de diferentes estudios e investigaciones, así como la respectiva validación y análisis psicométrico, esto con el fin de poder ser aplicado en las

diferentes realidades sociodemográficas e idiomáticas de cada país.

En 1981 surgió el instrumento orientado a Profesionales de ayuda y Servicios MBI-Human Services. (Maslach y Jackson, 1981) el cual estudia tres dimensiones Agotamiento emocional, Despersonalización y Baja realización personal; en el año de 1996 el inventario se orienta a todo tipo de profesionales MBI-General Survey. (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996), este analiza tridimensionalmente: Agotamiento, Cinismo e Ineficacia profesional, ya para el año 2002 se realiza el instrumento orientando a medir el burnout en Estudiantes universitarios MBI-Student Survey. (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002) analizando el Agotamiento, Cinismo e Ineficacia.

Este instrumento fue validado para Colombia en el 2004 por un grupo de psicólogos de la Universidad de Antioquia, usando una muestra de 414 estudiantes universitarios trabajadores, con lo cual se obtuvo una consistencia interna de 0,62 para cansancio emocional, 0,72 para despersonalización y 0,76 para realización personal en el trabajo. En el año 2011 en la ciudad de Cali, se realizó un estudio para establecer las propiedades psicométricas de fiabilidad y validez del «Inventario Maslach para el Desgaste Profesional-Encuesta para los Servicios de Salud» (Maslach Burnout Inventor-Human Services Survey (MBI-HSS), en el cual se estableció que la dimensión “despersonalización” tenía la menor consistencia interna y que las opciones de respuesta deberían reformularse para ser más comprensibles en los profesionales en el contexto de Colombia. (Muñoz, Osorio, Robles y Romero 2014).

Según el estudio de validación y análisis psicométrico denominado *Adaptation and validation of the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey in Cali, Colombia*, realizado por Córdoba, Leonor, Tamayo, Julián Andrés, González, Mónica Alexandra, Martínez, María Isabel, Rosales, Alejandra, & Barbato, Sofía Helena. (2011). Los resultados mostraron que la escala posee una buena consistencia interna ($\alpha=0.767$). Sin embargo, la dimensión «despersonalización» tiene la menor consistencia interna ($\alpha=0.518$). En relación con la validez, al comparar la estructura factorial de la escala adaptada con la versión original, se identificó que las dimensiones de la versión validada coinciden en buena medida con las de la versión original; en la dimensión cansancio emocional se excluye el punto 6 que hará parte de la dimensión despersonalización y se eliminan los puntos 15 y 21 por su poca capacidad discriminativa. Como conclusión los autores sugieren que es necesario superar los problemas de estabilidad de la sub escala de despersonalización para el MBIHSS en profesionales de la salud, así como reformular las opciones de respuesta para que sean más comprensibles para los profesionales en el contexto de Colombia.

Varios investigadores han realizado aportes en la construcción teórica, metodológica y empírica sobre el síndrome de Burnout, como se mencionó en líneas anteriores es un síndrome que afecta un gran número de trabajadores en el mundo y así mismo causa graves riesgos psicosociales para la población afectada, en la revisión de literatura se evidencia la prevalencia,

los factores de riesgo, así como la importancia de realizar diagnósticos pertinentes a las necesidades de cada lugar; en la realidad iberoamericana es importante resalta el estudio realizado por Serrano Gisbert, M. F., Garcés de Los Fayos, E. J. & Hidalgo Montesinos, M. D. (2008) denominado Burnout en fisioterapeutas españoles cuyos objetivos fueron determinar la prevalencia del síndrome burnout entre fisioterapeutas y establecer las relaciones entre los grupos de fisioterapeutas con el mencionado síndrome y las características del puesto de trabajo, enviaron 462 cuestionarios a diferentes centros asistenciales.

Los investigadores aplicaron tanto el Cuestionario de valoración del puesto de trabajo como el Inventario de Burnout (MBI). Fueron devueltos 258 cuestionarios (55,8% de respuesta) de fisioterapeutas de las comunidades de Murcia y Valencia. Respecto al género, el síndrome de burnout se presenta con igual proporción entre mujeres 50% (5) y hombres 50% (5), pero dado que la composición de la muestra está formada por un número significativamente más alto de mujeres, en el análisis de las variables sociodemográficas y la edad se identifica que existe una mayor frecuencia 70% (7) de fisioterapeutas con burnout en un rango de edad entre 21 a 35 años, seguida del 30% (3) de los fisioterapeutas que oscilan entre 46 y 62 años y ausencia del síndrome para los fisioterapeutas de la muestra con edades comprendidas entre los 36 y 45 años, mostrando esto que se puede presentar en las etapas laborales iniciales, quizá por la falta de experiencia, las expectativas laborales, y la misma etapa del ciclo vital; para la muestra total de fisioterapeutas se encontró que la media total en cansancio emocional fue de 21,39 (DT= 11,05), en despersonalización fue de 5,74 (DT= 4,92), y en realización personal fue de 38,65 (DT= 7,52).

En el área de otros profesionales Moriana Elvira, J. A. & Herruzo
Cabrera, J. (2004). Realizan un estudio teórico sobre Estrés y burnout en

profesores en Córdoba, España; buscan analizar los estudios centrados en aislar las diferentes causas de tipo sociodemográfico, organizativas y de personalidad así como los modelos teóricos que intentan explicar este fenómeno, presentan los principales instrumentos de evaluación y las últimas tendencias en prevención e intervención. Detectan diversas limitaciones en la metodología utilizada para el estudio de las causas, así como la inadecuación de criterios metodológicos aplicada a las intervenciones realizadas con profesores. Los estudios descriptivos con diseños correlacionales que estudian la relación entre estrés, burnout y otras variables, fundamentalmente sociodemográficas, se repiten en casi todos los países. En Alemania, Knight Wegenstein (1973) realizó uno de los estudios pioneros en el ámbito de la educación en el que obtuvo que un 87,6% de los 9129 profesores estudiados aparecieran como afectados por un elevado grado de tensión en el trabajo. De gran interés son los estudios que buscan una relación entre bajas laborales y estrés y burnout. En esta línea, Chakravorty (1989) realiza una investigación pionera sobre este tema en la que afirmaba que un 77% de las bajas de larga duración eran debidas a trastornos mentales en una muestra de 1500 profesores con baja laboral.

Revisando la realidad latinoamericana Pereda-Torales, L., Márquez Celedonio, F. G., Hoyos Vásquez, M. T. & Yáñez Zamora, M. I. (2009). Realizan un estudio transversal comparativo en donde Se administró el cuestionario MBI a 160 trabajadores del área de la salud

adscritos al Hospital General de Zona con Medicina Familiar 36 de la Ciudad de Cardel, Veracruz. México; además del inventario se construyó una encuesta sobre las siguientes variables sociodemográficas y laborales: edad, estado civil, nivel académico, antigüedad laboral, antigüedad de adscripción al hospital, categoría, servicio y turno laboral. Dentro de los principales resultados Hubo una prevalencia del síndrome de burnout entre el grupo de médicos del 19.6% con al menos una de las tres sub escalas alteradas. Asimismo se observa que en todas las asistentes médicas hubo alteración de un mínimo de dos sub escalas. El personal de enfermería no presentó datos que constituyeran un riesgo para el desarrollo del síndrome de burnout.

En la sociedad Mexicana en comparación con otros estudios realizados en personal del área de la salud, las cifras de prevalencia del síndrome de burnout desde el 42.3%¹⁵ y 44%¹⁴ hasta 50% y en comparación con el área de enfermería que no presenta alteraciones difiere de otros estudios y hace pensar en características individuales o sociales diferentes que hacen que estas tengan un riesgo menor. Al comparar las variables edad, antigüedad laboral y tiempo de adscripción en el servicio con cada una de las sub escalas, observamos que la despersonalización se presenta en aquellos trabajadores con mayor edad y antigüedad en el puesto y la falta de realización personal en los trabajadores con mayor tiempo en el servicio. No hubo diferencias estadísticamente significativas en la sub escala de cansancio emocional.

Continuando con México y revisando otra área de aplicación de test y aparición de Burnout es importante analizar la situación del síndrome en población estudiantil, López-Pozos, C. (2014) en el estudio Síndrome De Burnout Estudiantil Y Género, realizan un estudio cuantitativo orientado al género femenino cuyo objetivo está centrado en la influencia de la

posmodernidad en el desarrollo del síndrome de burnout académico, manifestado en diversas sintomatologías que intervienen en el desempeño académico; los resultados buscan ser una base para la construcción de estrategias que puedan prevenir los malestares y el fracaso escolar.

Dentro de los principales resultados este estudio, nos dan una pauta para analizar más profundamente porque las estudiantes de los primeros semestres tienden a desertar. Y evidencian un malestar psicológico manifestado en diversos síndromes como los expuestos anteriormente. Por tanto, a partir de esta indagación asociando los hallazgos de Lumbreras, et al., (2009), y Carro, (2013) cuyos trabajos los realizaron con estudiantes universitarias, en diferentes facultades de la Universidad Autónoma de Tlaxcala; podemos dar seguimiento a los fenómenos que contribuyan desarrollo del Síndrome de burnout académico y de esta forma tomar las medidas necesarias para prevenirlo, a fin de que el desempeño académico sea eficaz en las universitarias durante su formación, Los cinco síndromes predominantes en la muestra (Obsesiones, Somatización, Ansiedad, Sensibilidad y Psicoticismo), evidencian signos de ansiedad. Sugerir que estos hallazgos sean tomados en cuenta por las y los docentes que imparten cátedra en las diferentes facultades de la Universidad Autónoma de Tlaxcala, ya que pueden ser una herramienta que prevenga tanto en estudiantes, como en docentes, el desarrollo del Síndrome de burnout académico.

En la investigación Diferencias individuales y burnout en médicos

oncólogos venezolanos, desarrollada por Torres, B. & Guarino, L. (2013) se explora la influencia de ciertas diferencias individuales como la sensibilidad emocional, los estilos de afrontamiento y los estilos de comunicación sobre el burnout , participaron en el estudio 93 médicos oncólogos de diversos hospitales oncológicos públicos de Caracas, Los resultados indicaron niveles medios de burnout en los médicos estudiados, una mayor sensibilidad emocional positiva, adopción de funcionales estilos de afrontamiento y estilos de comunicación más centrados en sí mismos. Por su parte, el análisis de regresión reveló que una mayor sensibilidad egocéntrica negativa y una menor sensibilidad interpersonal positiva determinan mayores niveles de burnout en los oncólogos.

Los síntomas psicosociales, la prevalencia del síndrome y las consecuencias de este no ha sido solo analizadas en otros países, Colombia también ha realizado algunos estudios sobre este fenómeno, aunque la literatura en nuestro país no es mucha las investigaciones y revisiones que se han llevado a cabo otorgan un panorama que requiere de profundizar y así mismo muestran la ausencia como en otros países de investigaciones y diagnósticos reales en empresas con talento humano que tengan un perfil operativo, aunque en principio se creó la hipótesis que el burnout esa una enfermedad laborar propia del área de la salud, en la actualidad se hace necesario explorar otras áreas pues allí se puede presentar con mayor frecuencia. “Mientras en un principio tan solo los profesionales dedicados a trabajos "de contacto" con personas (sector sanitario, educación, servicios, etc.) eran considerados susceptibles de sufrir burnout, hoy en día sabemos

que también pueden sufrir burnout otro tipo de profesionales que no trabajan con "clientes" sino con "objetos" (por ejemplo: operarios de producción de una industria, etc.).” (Equipo de Investigación WoNT Prevención Psicosocial Universitat Jaume I De Castellón)

Según Muñoz, Osorio, Robles y Romero (2014) en la investigación titulada síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué encuentran dentro de los resultados más relevantes que la prevalencia de Burnout fue del 20.1% (IC 95%: 13,9 26,4) y además el 52,3% están a riesgo de padecerlo. Quienes afirmaron ser solteros/viudos/separados, las profesionales de enfermería, los que al momento de la encuesta tenían una vinculación temporal o de supernumerario, quienes laboraban en servicios administrativos/oncología/camillero/esterilización y los hombres y aquellos que afirmaron tener más de un contrato, fueron quienes presentaron indicadores de la proporción de Burnout mayores del 20,1%. En el análisis multivariado, los factores conjuntos que probablemente tienen mayor incidencia en la presencia del Burnout son el número de hijos y ser hombre.

En general, la prevalencia de los casos probables del Síndrome de Burnout fue del 20.1%, Las mujeres predominaron en el estudio pero donde más se presentó el síndrome es en los hombres, Se observaron diferencias sociodemográficas, económicas y laborales en el personal de enfermería del Hospital de referencia y según tipo de vinculación siendo

la edad promedio 33 años, el promedio de hijos fue 1, en cuanto a la vinculación la mayoría del personal está contratado bajo la modalidad de planta temporal; Se encontraron diferencias marcadas en los puntajes de los tres dominios considerados, a saber, en el componente Cansancio Emocional (9.3), en la Despersonalización (4.9) y en la Realización Personal (8.1). Las personas que no tenían una relación formal, las enfermeras profesionales y los que tienen vinculación diferente al de planta presentaron mayor proporción de Síndrome de Burnout; Ser hombre y tener hijos posiblemente aumentan el riesgo de padecer síndrome de Burnout.

En el estudio realizado como tesis para optar el título de especialistas en epidemiología de la Universidad del Rosario, en la ciudad de Bogotá realizado por Rodríguez P., Rodríguez G., Rodríguez D., Riveros y Pinzón (2011) Síndrome De Burnout Y Factores Asociados En Personal De Salud En Tres Instituciones De Bogotá En Diciembre De 2010, Estudio de corte transversal, con el objetivo de identificar la prevalencia de SB, dimensiones que lo componen y factores asociados. Se utilizó cuestionario de variables socio demográficas y cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), con análisis descriptivo, bivariado y multivariado en SPSS. Resultados: Se encuestaron 184 trabajadores de la salud -médicos, enfermeras y personal auxiliar-, 139 mujeres (75,5%) y 45 hombres (24,5%), con una prevalencia del 2,2% para SB. En modelo de regresión

logística multinomial se encontró asociación significativa ($p < 0.05$) para baja realización personal y despersonalización. Prevalencia para agotamiento emocional 20,6%, despersonalización 16,8% y baja realización personal 7,6%. La complejidad del estudio del burnout implica el análisis de gran cantidad de variables que han ido aumentando con las investigaciones en los últimos años, debido a que ha surgido gran interés por parte de los investigadores por esta enfermedad.

En la investigación Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Popayán, Colombia realizado por Correa-Correa, Z., Muñoz-Zambrano, I. & Chaparro, A. F. (2010) tiene como objetivo evaluar el síndrome de desgaste profesional o Burnout: antecedentes, síndrome y consecuentes, en docentes que laboran medio tiempo y tiempo completo en dos universidades privadas de la ciudad de Popayán, 2008, La población es de 44 participantes tanto del género masculino y femenino, con edades entre los 20 y 40 años, evaluada con el Cuestionario Breve de Burnout o CBB, validado para Latinoamérica y para docentes, que incluye elementos antecedentes y consecuentes del síndrome, los resultados indican una baja presencia del síndrome de Burnout en esta población. Se encuentra una frecuencia del 9 % de alta despersonalización, es decir, estos docentes han desarrollado actitudes negativas y de insensibilidad hacia los receptores de sus servicios; y frecuencias del 16 % y del 9 % de altas consecuencias físicas y sociales, respectivamente.

Con las líneas anteriores se evidencia el aporte empírico que se ha realizado a la problemática, identificando puntos neurálgicos que servirán de base para nuevos autores y así mismo en la construcción de estrategias de prevención y promoción en las empresas y sus

trabajadores; los estudios empíricos arrojan resultado que controvierten lo que la teoría nos muestra un ejemplo de ello es la diferenciación de género, la teoría ve mayor la prevalencia del síndrome en Mujeres que en Hombre sin embargo en los estudios realizados en Latinoamérica es mayor en hombres, quizá por ciertas características sociodemográficas que requieren de análisis de profundidad. Sin embargo es necesario revisar algunos conceptos teóricos por considerarse de relevancia en el sustento teórico, definición de problema e importancia de la presente investigación.

Marco Institucional

EDEC S.A (Electronics Device Company), está constituida legalmente desde el año 2001. La Sociedad está conformada por varias dependencias como el Área de Macromedición, Área de Salud Ocupacional, Almacén, Área Administrativa y Área de Gestión Social; actualmente está, representada legalmente por el Ingeniero Abdón Sánchez Castillo. La empresa tiene su domicilio en la ciudad de Chiquinquirá, al occidente del departamento de Boyacá en la Cra 7 # 27-53 Teléfono 7265935.

EDEC S.A es una organización de ingeniería que diseña y fabrica productos y servicios para el sector energético de acuerdo con las necesidades y expectativas de los clientes, mediante el desarrollo del recurso humano y buenas relaciones con proveedores, generando alta rentabilidad.



Figura 1. Imagen corporativa de EDEC S.A

Descripción de la empresa

De acuerdo con el portafolio de servicios de EDEC S.A, y soportado en sus componentes teleológicos, donde se expone la Misión, la cual dice: “somos una organización de ingeniería que diseña y fabrica productos y servicios para el sector energético de acuerdo a las necesidades y expectativas de los clientes, mediante el desarrollo del recurso humano y buenas relaciones con proveedores, generando alta rentabilidad” y la Visión que se tiene es: “ser líderes en la producción y comercialización de productos y servicios en el sector energético en Latinoamérica, asegurando la satisfacción de los clientes mediante la confiabilidad de nuestros productos y la implementación de procesos que cumplan estándares de calidad, fomentando la investigación y el desarrollo para el beneficio económico del país”.

Tipo de servicios que presta

El objeto social de la empresa EDEC S.A es brindar satisfacción y confiabilidad en el suministro de Equipos Electrónicos para el Sector Energético, ofrece servicios de programas integrales de recuperación de Pérdidas de Energía; Inspección de Instalaciones Eléctricas de conformidad con el RETIE; en los programas integrales de recuperación de cartera incluyendo Suspensión, Corte y Reconexión de Energía; y los Proyectos de consultoría e interventoría, creando una cultura de calidad que permita mejorar los procesos para anticipar y superar las necesidades de los clientes, generando una ventaja competitiva a través de la utilización de tecnología adecuada.

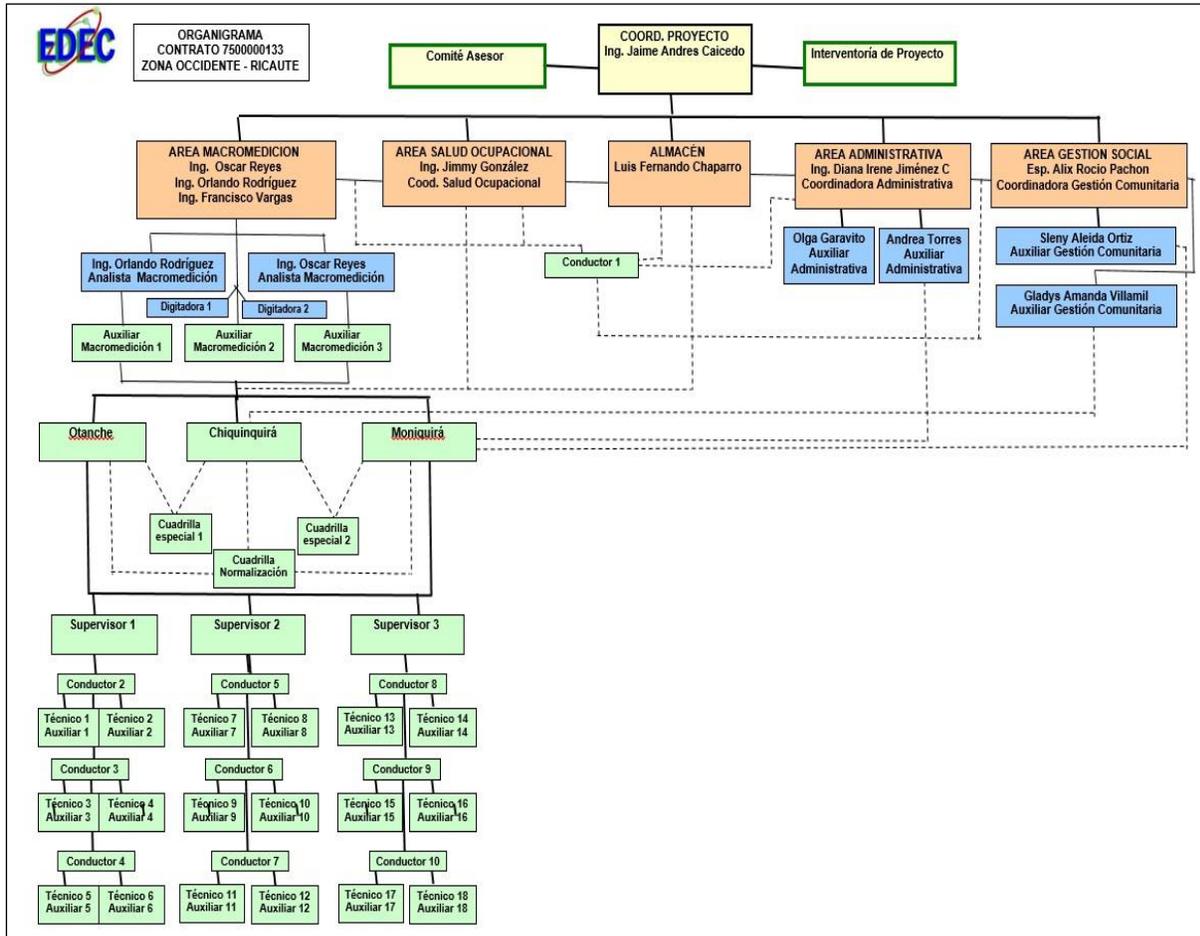


Figura 2. Estructura organizacional de la Empresa EDEC S.A.

Política de prevención del consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas

EDEC S.A. en aras de promover y mantener la salud de sus trabajadores, desarrolla un programa de prevención en el aseguramiento de ambientes de trabajo libres de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas que garanticen la concienciación referente a los efectos nocivos por su consumo así como los riesgos a la integridad, eficiencia y productividad en el desempeño del trabajo.

EDEC S.A. asegura la prevención y control de estos riesgos a través de la capacitación continua a los trabajadores, la conservación de espacios libres de humo y contempla dentro de su escala de sanciones la cancelación unilateral del contrato con justa causa por:

Presentarse al trabajo bajo la influencia de alcohol o sustancias psicoactivas

Ejercer actividades de la Compañía bajo influencia de alcohol o sustancias psicoactivas

Consumir alcohol o sustancias psicoactivas en horas laborales dentro de las instalaciones y/ o vehículos propios o al servicio de la Compañía.

Rehusarse a la práctica de pruebas por parte de la empresa ya que hay un previo consentimiento informado de la obligación de la empresa de asegurar en cargos de alto riesgo la prestación del servicio sin la influencia de sustancias psicoactivas.

Vender, comprar, ofrecer, poseer, distribuir y/ o comercializar alcohol o sustancias psicoactivas dentro de las instalaciones de la empresa o fuera de ella.

EDEC S.A. implementa convenios con la Administradora de Riesgos Profesionales y organizaciones comprometidas con la asesoría y apoyo a los trabajadores que busquen ayuda profesional en el abuso de alcohol y sustancias psicoactivas.

Marco Legal

La formulación de un plan de acción para prevenir los efectos del síndrome de Burnout en Colombia, debe estar en concordancia con la Ley 100 de 1993 o Ley de la Seguridad Social mediante la cual se normatizan los planes de salud mental y física para los ciudadanos, de manera que toda iniciativa que se adelante con el propósito de promover la salud y el bienestar de las personas como en este caso de los trabajadores de la empresa EDEC S.A., reafirma el propósito del Estado de garantizar el Derecho a la Salud de los colombianos.

En este sentido, la empresa EDEC S.A. está obligada a cumplir esta ley en cuanto a tener afiliado a todo el personal que labora en ella, al Plan Obligatorio de Salud (POS), para garantizar una atención oportuna y eficiente por parte de las Entidades Prestadoras de Salud ante un evento relacionado con el Síndrome de Burnout que comprometa la salud mental y física de los trabajadores.

El descanso es uno de los aspectos más relevantes en este caso, por lo que el Código Sustantivo del Trabajo en su título VII en el art. 172 regula lo concerniente a los descansos obligatorios: “el patrono está obligado a dar descanso dominical remunerado a todos sus trabajadores. Este descanso tiene duración mínima de veinticuatro (24) horas”. En el art. 181 se establece que “el trabajador que labore habitualmente en día de descanso obligatorio tiene derecho a un descanso compensatorio remunerado”

En cuanto a lo concerniente a higiene y seguridad industrial, el mismo código en el art.348 se indica que “todo empleador o empresa están obligados a suministrar y acondicionar locales y equipos de trabajo que garanticen la seguridad y salud de los trabajadores; a hacer practicar los exámenes médicos a su personal y adoptar las medidas de higiene y seguridad indispensables para la protección de la vida, la salud y la moralidad de los trabajadores a su servicio; de conformidad con la reglamentación que sobre el particular establezca el Ministerio del Trabajo”.

En cuanto al riesgo psicosocial a que están expuestos los trabajadores, la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección establece que “las empresas deben identificar como mínimo, la gestión organizacional, las características de la organización del trabajo, del grupo social de trabajo, las condiciones de la tarea, la carga física, las características del medio ambiente del trabajo, la interface persona-tarea, la jornada de trabajo, el número de trabajadores por tipo de

contrato, el tipo de beneficios recibidos a través del programa de bienestar de la empresa, así como, los programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.”

El Decreto 2566 de 2009 establece la tabla de enfermedades profesionales para efectos del Sistema General de Riesgos Profesionales e identifica al estrés como una de las causas de enfermedades relacionadas con el ejercicio de una profesión.

De acuerdo con la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Protección Social, en la cual se establecen “los requisitos para el desarrollo de la actividad investigativa en salud” de acuerdo con la población objeto de estudio y del método a emplear, no requiere de consentimiento informado para la aplicación del instrumento elegido para realizar la recolección de la información.

Diseño Metodológico

Enfoque de la Investigación

El enfoque de esta investigación es cuantitativo; se empleó un test tipo inventario que arroja un resultado Numérico sobre la presencia del síndrome de Burnout. “La investigación cuantitativa se centra en el análisis de datos numéricos, variables, estudia la asociación o relación entre los datos o variables cuantificados. La recolección y análisis de la información se realiza mediante la estadística, buscando exactitud y conteo numérico”. Tamayo y Tamayo (1999)

Tipo de Investigación

Se trata de una investigación de tipo Descriptiva, transversal; en la medida que describe los hechos como son observados de manera objetiva, recoge y clasifica datos para inferir resultados ordenándolos y presentándolos de manera estadística, y por último aplica la transversalidad al realizarse en un tiempo corto y al llegar a todos los niveles jerárquicos de la empresa por igual.

Línea de investigación

La presente investigación pretende seguir la línea de investigación propuesta para el programa de psicología de la escuela de ciencias sociales artes y humanidades ECSAH denominada “construcción de subjetividades a partir de los procesos de socialización dados en multicontextos” y la sub - línea Procesos de socialización dados en las organizaciones laborales Entendidos como uno de los mecanismos formación que se constituyen en un proceso de influencia ejercido por personas y circunstancias diversas, mediante los cuales una persona adquiere los valores, normas, actitudes, conocimientos, habilidades y comportamientos

requeridos para participar de modo eficaz como miembro de una organización. Jiménez, Perdomo, Baquero, Granada, Estupiñan, Flechas y Paredes (2010).

Así mismo la investigación pertenece al Semillero **PSYCOSOPHI** de la escuela de ciencias sociales artes y humanidades UNAD, Nodo Zonal Tunja, el cual tiene como Misión Contribuir al desarrollo de procesos investigativos de la comunidad educativa de la universidad abierta y a distancia UNAD, apoyados en las TICS, mediante un enfoque interdisciplinar y participativo que aporta al desarrollo humano, social y de las comunidades, promoviendo transformaciones sociales; el objetivo general es Diseñar y ejecutar procesos de investigación social y científica, para fomentar el desarrollo social – comunitario con impacto local y regional a partir de cada una de las línea de acción.

Población y muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2003) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, que pueden ser estudiados y sobre los que se pretende generalizar los resultados; La población de estudio está comprendida por el personal que hace parte de la empresa EDEC S.A. Sede Chiquinquirá, conformada por 47 personas entre los 20 y 60 años de edad, sin distinción de raza, credo, género o color.

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos, es decir 47 trabajadores de la empresa EDEC S.A. Sede Chiquinquirá; conformada por 5 mujeres (10,6%) y 42g hombres (89.3%). Según Ramírez (1997) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son

consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

Técnicas e Instrumentos

Para medir el síndrome de burnout se empleó el maslach burnout inventory (mbi), la información recolectada con el test fue tabulada y consolidada con el paquete estadístico spss y presentada de manera escrita, gráfica y tabular como se muestra en los resultados.

Maslach Burnout Inventory

El Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson, es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Rodríguez, Rodríguez, Riveros, Rodríguez & Pinzón, (2011)

Como se observa en el Apéndice A, el cual es auto – aplicable. Este cuestionario consta de 22 preguntas con escala tipo Likert, con siete (7) posibles respuestas cuyas alternativas van del cero (0) al seis (6), los cuales corresponden a: (0) nunca, (1) pocas veces al año o menos, (2) una vez al mes o menos, (3) unas pocas veces al mes o menos, (4) una vez a la semana, (5) pocas veces a la semana, (6) todos los días.

Este instrumento está dividido en tres sub-escalas que pueden determinar indicios de Burnout: La primera sub-escala es la de agotamiento emocional y consta de los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. La segunda sub-escala corresponde a Despersonalización y consta de los ítems 5, 10, 11, 15, 22. La tercera sub-escala indica Falta de realización personal consta de los ítems 4, 7, 9, 12, 17,18, 19, 21

La sub escala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE) está formada por 9

ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización (Despersonalization) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Se sugiere que deben mantener separadas las puntuaciones de cada sub escala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen.

En cuanto al resultado, tanto la idea de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Los indicadores de las tres dimensiones quedan especificados en los ítems del propio instrumento, los cuales se suman. Las dos primeras dimensiones son positivas y la última negativa. Las puntuaciones se calificaran con base a la norma americana determinando las categorías de bajo, medio y alto para cada una de las dimensiones, así: agotamiento emocional mayor a 27 (alto), 17 – 26 (medio), 0 – 16 (bajo); despersonalización mayor a 14 (alto), 9 – 13 (medio), 0 – 8 (bajo); falta de realización personal menor a 30 (alto), 36 – 31 (medio), 48 – 37 (bajo). Hernández, Granada Bustos & Carmona (2011)

Procedimiento

Para el desarrollo y ejecución de la presente investigación se desarrollaron 4 momentos así:

Momento Inicial: Se realizó la respectiva revisión de literatura empírica y teórica en Iberoamérica entre los años 2005 a 2013, en base de datos de habla hispana dentro de las que se pueden resaltar, Redalyc, Dialnet, scielo y se seleccionaron acorde a las necesidades del estudio.

Momento intermedio: Se hace una revisión general de la población objeto de estudio, se entrega el consentimiento informado para la participación en la investigación, así como una encuesta sociodemográfica.

Momento de aplicación: Se aplicó el Inventario Diagnostico de Maslach a los 47 trabajadores, con consentimiento informado de la siguiente manera: sesión 1 de 16 cuestionarios para los administrativos, incluyendo supervisores, digitadoras y un conductor. Sesión 2 de 10 cuestionarios para 5 cuadrillas en motos. Sesión 3 de 21 cuestionarios para 7 cuadrillas en carro.

Momento final: Se realizó la tabulación y análisis de resultados, la interpretación de los mismos y el diagnóstico sobre el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Empresa empresa EDEC S.A. Sede Chiquinquirá. Se utilizó el paquete estadístico SPSS.

Resultados y Análisis

Resultados de las variables sociodemográficas

Las variables sociodemográficas se convierten en un elemento importante en el momento de correlacionar y profundizar en algunos resultados obtenidos con la aplicación del MBI, así como para la discusión y comparación con otros estudios similares, a continuación se presenta el análisis estadístico de las variables estudiadas.

Tabla 1 Distribución por Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	42	89,4	89,4	89,4
	Femenino	5	10,6	10,6	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

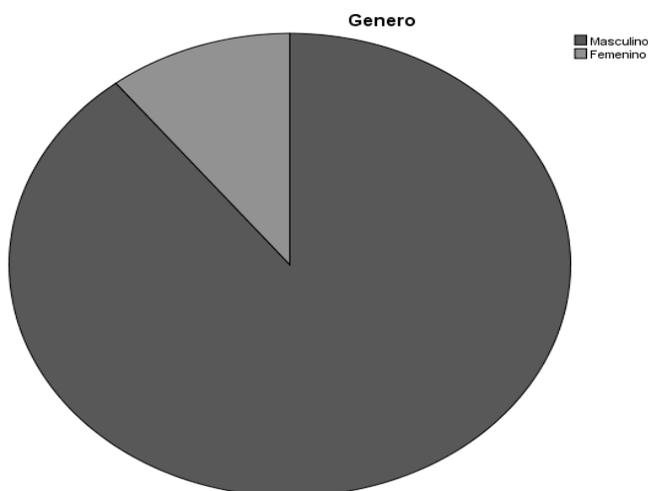


Figura 3 Distribución por Género, realizado por la autora

Se analizaron 47 cuestionarios que corresponden al 100 % de los encuestados. La población estudiada incluía 5 mujeres (10,6%) y 42 hombres (89,4%). Esta relación porcentual a manera de hipótesis puede estar relacionado con la diferencia e inequidad laborar que esta socialmente marcada entre hombre y mujeres en algunos sectores productivos. Así mismo en los resultados del inventario IBM será importante en EL momento de realizar algún tipo de comparación en el resultado de las dimensiones.

Tabla 2 Distribución porcentual por Edad

Edad por 4 categorías					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	de 20 a 30	22	46,8	46,8	46,8
o	de 30 a 40	14	29,8	29,8	76,6
	de 40 a 50	9	19,1	19,1	95,7
	de 50 a 60	2	4,3	4,3	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

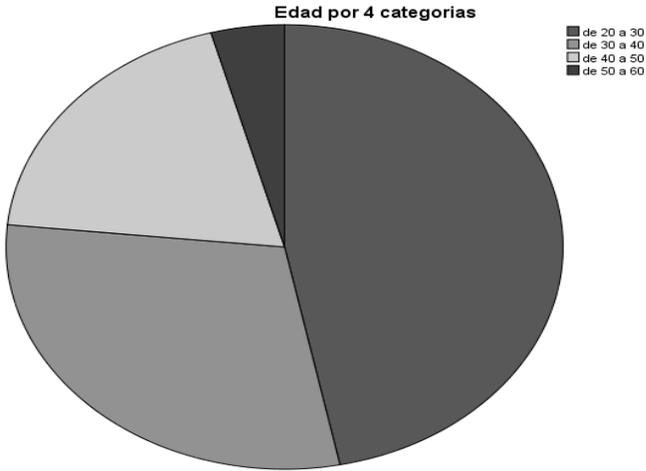


Figura 4 Distribución porcentual por edad, realizado por la autora

En dicha población el promedio de edad observado fue 33,68 años, el rango de edades en el que está situado casi el 50% de los trabajadores es de 20 a 30 años y las edades difieren entre 20 y 60 años. Los participantes del estudio se encuentran en la adultez temprana e intermedia en una mayor distribución de frecuencia, estos datos serán de apoyo en la discusión pues algunos estudios muestran mayor puntuación en las dimensiones del Burnout en Hombre en edades entre 20 a 30 años, situación relacionado con variables como baja resistencia al estrés, falta de experiencia laboral, expectativas laborales diferentes entre otros.

Tabla 3 Distribución porcentual del estado civil

		Estado Civil			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casado	8	17,0	17,0	17,0
	Soltero	17	36,2	36,2	53,2
	Unión libre	22	46,8	46,8	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

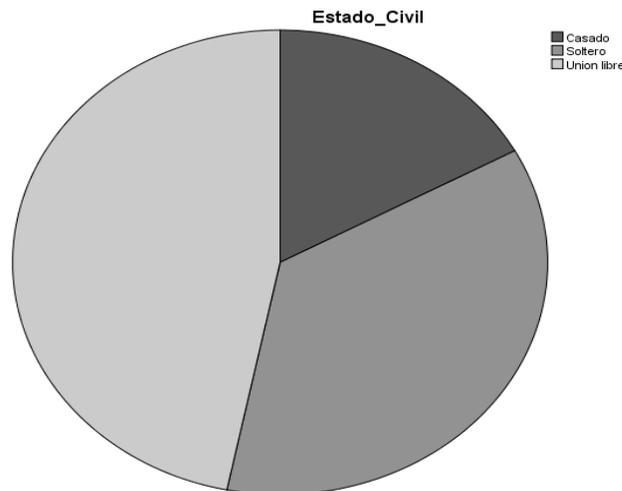


Figura 5 Distribución porcentual por estado civil, realizado por la autora

De los cuales el 17% de los trabajadores están casados, el 36,2% son solteros, 46.8% viven en unión libre. Esta variables cualitativa sociodemográfica es importante, pues la situación emocional, la estabilidad familiar y la percepción del individuo con la familia influyen en su desempeño laboral, la productividad, la disposición, la disminución o aumento de estresores y la resistencia a diversos agentes. Por supuesto en el desarrollo del síndrome de Burnout se puede convertir en un factor protector o de riesgo el estado civil del trabajador.

Tabla 4 Distribución porcentual del número de Hijos

		Número de Hijos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	0	16	34,0	34,0	34,0
o	1	10	21,3	21,3	55,3
	2	10	21,3	21,3	76,6
	3	9	19,1	19,1	95,7
	4	1	2,1	2,1	97,9
	5	1	2,1	2,1	100,0
	Tota	47	100,0	100,0	
	1				

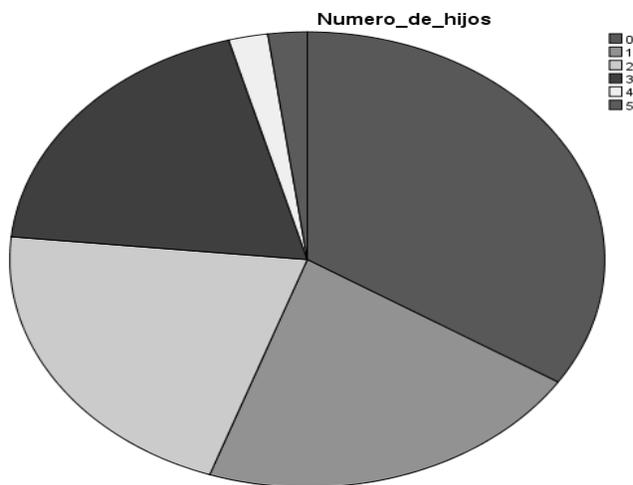


Figura 6 Distribución porcentual número de hijos, realizado por la autora

La conformación de sus familias permite establecer que más del 69% tiene al menos un hijo, el número de trabajadores solteros esta relacionado directamente con no tener hijos. Pues el 34% no tienen hijos.

Tabla 5 Distribución porcentual del nivel de escolaridad

		Nivel de Escolaridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	3	6,4	6,4	6,4
	Bachiller	17	36,2	36,2	42,6
	Técnico	15	31,9	31,9	74,5
	Tecnólogo	2	4,3	4,3	78,7
	Profesional	5	10,6	10,6	89,4
	Posgrado	5	10,6	10,6	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

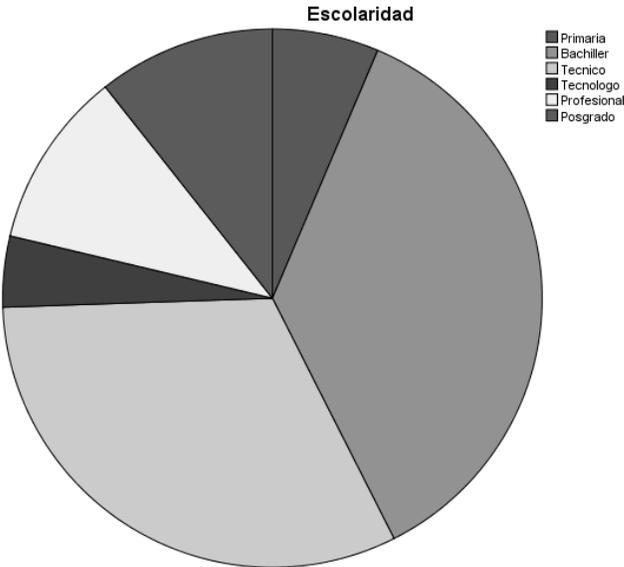


Figura 7 Distribución porcentual nivel de escolaridad, realizado por la autora

En cuanto al nivel académico, el 6.4 % de los trabajadores tiene solo primaria, el 36,2% son bachilleres, el 31,9% son técnicos, el 4,3% son tecnólogos, el 10,6% son profesionales y el 10,6% tiene posgrado. El nivel de escolaridad tiene una fuerte relación con las expectativas laborales, la carga laboral y la exposición y desarrollo de agentes estresores tanto social como laboralmente.

Resultados de las dimensiones de Burnout

Inventario Maslach Burnout Inventory-Human MBI

Tabla 5 distribución porcentual dimensión falta de realización personal

Falta de Realización personal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0 a 30 Alto	42	89,4	89,4	89,4
	36 a 31 Intermedia	4	8,5	8,5	97,9
	48 a 37 bajo	1	2,1	2,1	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

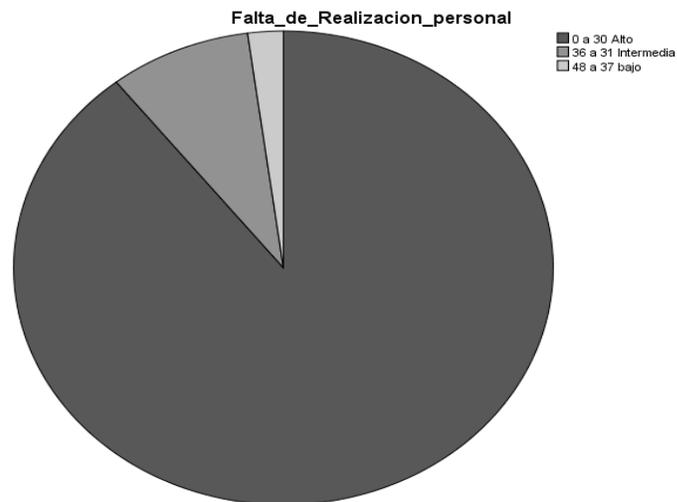


Figura 8 distribución porcentual dimensión falta de realización personal, realizado por la autora

La dimensión de realización personal está relacionada en la sub escala con los ítems 4,7,9,12,17,18,19,21, donde los valores de referencia de la interpretación están dados así baja < 48 - 37 media 36 – 31 alta 0 - 30 ; el 89% de los trabajadores puntuaron alto en esta área, el 8,5% intermedio y solo el 2,1 Bajo, esto muestra que la población objeto de estudio tienen respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Se puede evidenciar algún tipo de deterioro del auto concepto, la autoestima, cambio inesperados y desequilibrado en el proyecto de vida y las expectativas personales acompañado de sensaciones de inadecuación, de insuficiencia y de desconfianza en sus habilidades.

En un estudio realizado por (Hernández, et al 2011) también se evidencio que esta última variable se encuentra en un nivel más alto que las demás, lo que indica que hay una pérdida de la confianza en la realización personal y la presencia de un negativo auto concepto como resultado de las situaciones ingratas. Se observa una disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a escala fisiológica, cognitiva y del comportamiento.

Es importante entonces que la Empresa revise las políticas de crecimiento profesional y laboral, los estímulos que utiliza, la forma de ascenso; así mismo que los perfiles laborales se ajusten a los requerimientos y funciones del cargo, es importante que el talento humano se sienta a gusto con su trabajo y que este le genere satisfacción personal y profesional.

Tabla 6 distribución porcentual dimensión Despersonalización

Despersonalización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	< 14 Alto	12	25,5	25,5	25,5

o	9 a 13 Intermedio	21	44,7	44,7	70,2
	> 8 Bajo	14	29,8	29,8	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

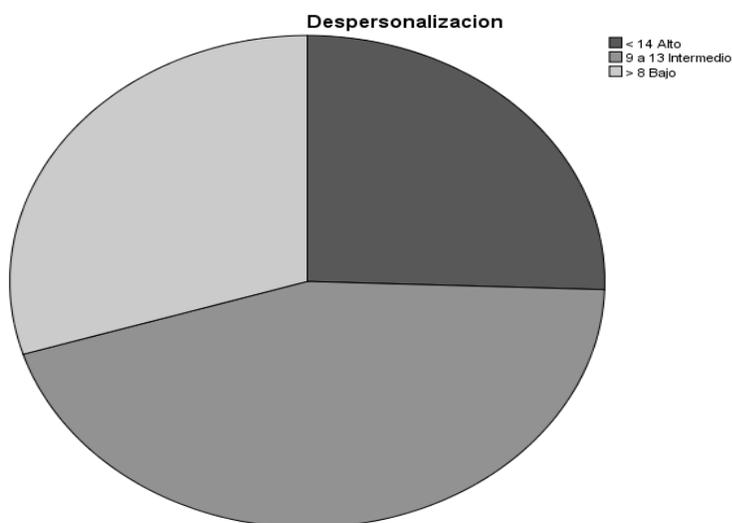


Figura 9 distribución porcentual dimensión Despersonalización, realizado por la autora

La dimensión de Despersonalización se evalúa mediante los ítems 5, 10, 11, 15,22, y la interpretación que sugiere el inventario son; baja < 8, media 9 – 13 y alta > 14. El 44, 7% puntuaron en intermedio, el 29, 8% en bajo y el 25, 5% alto, estos resultados sugieren que los trabajadores se encuentran en un nivel medio de despersonalización con una tendencia a aumentar, dado que la diferencia entre la puntuación bajo y alto, están en promedio en un porcentaje de 4, 3% y una diferencia en la frecuencia de 2. Estos datos muestran que los trabajadores están expuestos a ciertos aspectos protectores que los apoyan el alguna manera a lograr el afrontamiento que protegerlos de la desilusión y el agotamiento. Sin embargo implica

que el 25 % de la población es decir un cuarto tiene una tendencia a las actitudes y sentimientos cínicos, negativos, irritabilidad y respuestas impersonales hacia las personas que prestan sus servicios. Aunque esta sub escala no se encuentra alta en la mayor distribución porcentual, la diferencia mínima hace que la empresa fomente espacios en donde el talento humanos pueda realizar pausas activas, relajarse de los estresores laborales y la vida diaria, contribuyendo así a la salud de los trabajadores y la mejor productividad y prestación del servicio de la empresa.

Tabla 7 distribución porcentual dimensión Agotamiento Emocional

Agotamiento emocional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	< 27 Alto	1	2,1	2,1	2,1
	17 a 26 Intermedio	22	46,8	46,8	48,9
	> a 16 Bajo	24	51,1	51,1	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

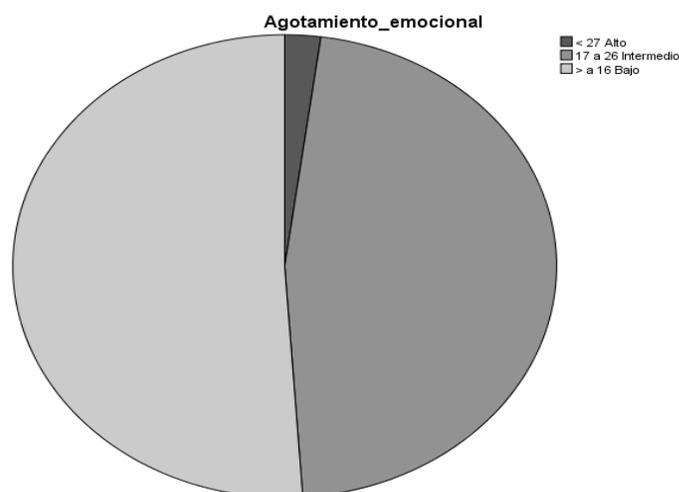


Figura 10 distribución porcentual dimensión Agotamiento Emocional, realizado por la autora

El agotamiento emocional el inventario MBI, lo evalúa en los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16,20, y la clasificación para la interpretación está dada así; Baja < 16, media 17 – 27 y alta > 27. Los resultado arrojados muestran que el 51, 1% puntuaron bajo en esta sub escala, el 46,8% alto y solo 2,1% bajo; aunque los resultados no muestran una tendencia alta sufrir de agotamiento emocional, los datos intermedio están altos y se convierten en trabajadores en situación de riesgo la fatiga, pérdida progresiva de energía. El Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter mencionado anteriormente nos indica que el distanciamiento contra productivo es equivalente a la despersonalización que es la fase primera del Burnout, llegando más adelante a una experiencia de baja realización personal y al agotamiento emocional. Para este caso podemos ver que el Burnout está en su etapa inicial donde los trabajadores aun no manifiestan de manera elevada baja realización personal y agotamiento emocional.

Discusión

El síndrome de Burnout ha venido tomando importancia en los últimos años, ya que como lo menciona (Hermosa R, 2006) “La relación que la gente tiene con su trabajo y las dificultades que ésta pueda provocar, han sido reconocidas como un fenómeno significativo para la salud de los trabajadores de esta época. Algunas de estas dificultades están asociadas con el síndrome de burnout, término que comenzó a usarse en la década de los 70 en los Estados Unidos, especialmente entre las personas que trabajaban en servicios asistenciales” Esta investigación buscó no solo identificar el nivel de burnout existente en los trabajadores de EDEC S.A Chiquinquirá sino replicar dicha investigación en toda las sedes que tiene la empresa como lo son Tunja, Moniquirá, Puerto Boyacá, Bogotá y Pereira, con el fin de implementar el plan de prevención del estrés laboral en toda la empresa y mejorar el bienestar de sus trabajadores en distintos contextos.

El estudio de burnout aplicado a 47 trabajadores de la empresa EDEC S.A de la ciudad de Chiquinquirá nos revelo varios factores de riesgo que generan el estrés en los trabajadores como son horas de trabajo extra, falta de motivación laboral, falta de actividades extra laborales, falta de comunicación, nivel de escolaridad bajo y además aspectos intrínsecos y familiares que se reflejan en el trabajo.

Dicho estudio revela que el 0% de la población encuestada se encuentra dentro del carácter de sensación de logro, tan solo el 10,6% puntúa dentro de la realización personal intermedia mientras que el 89,4% se encuentra dentro de la realización personal baja, esto posible mente refleja que los trabajadores no se sienten a gusto con su desempeño y que probablemente el

trabajo no les esté aportando significativamente a su vida personal, lo que indica que no hay una adecuada relación entre la parte laboral y la personal. Frente a esto (Hermosa R 2006) manifiesta que el componente estresante está dado en términos de la interacción trabajo-persona. Este componente no surge de la interacción social dada entre profesional y receptor del servicio; es consecuencia de cuando el profesional aparece enfrentado a situaciones difíciles que exigen cada vez más de su rol, al tiempo que sus expectativas no siempre se ven apoyadas por el contexto organizacional en el que labora, lo cual explica que cuando un trabajador independientemente de si trata o no con los beneficiarios de sus productos o servicios tiene sobre carga laboral y su trabajo no tiene el reconocimiento que él considera necesario la interrelación trabajo persona no satisface las expectativas del trabajador generando realización personal baja.

Por otra parte la despersonalización nos revela que el 8,5% de la población encuestada registra en despersonalización baja, el 27,7 intermedia y el 63,8 alta, lo cual podría verse reflejado en el desempeño, puesto que si hay baja realización personal, los trabajadores presentarían despersonalización y muy probablemente se sentirían agotados, lo cual no les permite rendir adecuadamente en su trabajo y esto a su vez generaría insatisfacción y bajo desempeño laboral.

Por el contrario (Vinaccia & Alvaran 2004) en su estudio realizado a una muestra de auxiliares de enfermería nos evidencian que las auxiliares definen su trabajo moderadamente cansado, con alto grado de responsabilidad. Esto implica que, el hecho de que las auxiliares de enfermería no tengan burnout, no depende de que no haya estresores, sino también de la forma en cómo es que, en última instancia, perciben su trabajo. Dichos resultados nos muestran que el síndrome de burnout, no solo se puede prevenir, sino que también se puede enseñar a nuestros

trabajadores a tratarlo, ya que dicho síndrome no afecta de la misma manera a todos los trabajadores y quienes no lo padecen tienen una gran probabilidad de desarrollarlo.

Los resultados de dicho diagnóstico indican que el Burnout está en sus primeras etapas, y es adecuada una pronta intervención para prevenir que dicho síndrome se siga desarrollando en los demás trabajadores de la empresa y además de tratar a los trabajadores que ya lo padecen plantear estrategias para que asuman sus roles en la empresa con agrado y no como una obligación que les genere estrés. Esto contando con la cooperación de la empresa que está en la obligación de ofrecer a los trabajadores espacios con buen clima organizacional y sanos ambientes de trabajo.

Conclusiones

Se analizaron 47 cuestionarios que corresponden al 100 % de los encuestados. La población estudiada incluía 5 mujeres (10,6%) y 42 hombres (89,4%). en los resultados del inventario IBM será importante esta variable sociodemográfica en el momento de realizar algún tipo de comparación en el resultado de las dimensiones entre hombres y mujeres, sin embargo es de aclarar que el tamaño de la muestra es muy diferente porcentualmente lo que puede sesgar algún tipo de correlación entre la variables y el género.

El promedio de edad observado fue 33,68 años, el rango de edades en el que está situado el 50% de los trabajadores es de 20 a 30 años y las edades difieren entre 20 y 60 años. Algunos estudios revisados en la literatura empírica, muestran mayor puntuación en las dimensiones del Burnout en Hombre en edades entre 20 a 30 años, situación relacionada con variables como baja resistencia al estrés, falta de experiencia laboral, expectativas laborales diferentes entre otros.

De los cuales el 17% de los trabajadores están casados, el 36,2% son solteros, 46,8% viven en unión libre. Esta variables cualitativa sociodemográfica es importante, pues la situación emocional, la estabilidad familiar y la percepción del individuo con la familia influyen en su desempeño laboral, la productividad, la disposición, la disminución o aumento de estresores y la resistencia a diversos agentes. Por supuesto en el desarrollo del síndrome de Burnout se puede convertir en un factor protector o de riesgo el estado civil del trabajador.

En cuanto al nivel académico, el 6,4 % de los trabajadores tiene solo primaria, el 36,2% son bachilleres, el 31,9% son técnicos, el 4,3% son tecnólogos, el 10,6% son profesionales y el

10,6% tiene posgrado. El nivel de escolaridad tiene una fuerte relación con las expectativas laborales, la carga laboral y la exposición y desarrollo de agentes estresores tanto social como laboralmente, A mayor nivel educativo mayores expectativas profesionales y asenso laboral, por tal razón se puede incrementar la vulnerabilidad al síndrome de Burnout, esto está relacionado con que los trabajadores a nivel general se encuentren en una escala intermedia del síndrome, Sin embargo esto solo se muestra a manera de hipótesis y en las recomendaciones se encuentran algunos direccionamientos para correlacionar los presentes resultados.

Se logra identificar que los trabajadores de la empresa EDEC S.A Chiquinquirá, aunque no se encuentran en un alto nivel en las dimensiones del Burnout, si es de vital importancia que se generen estrategias orientadas a fortalecer el vínculo de los trabajadores con la empresa, disminuir los estresores tanto organizacionales como psicosociales, promover estímulos y perfiles adecuados para la que el trabajador se sienta realizado y satisfecho con su ejercicio laboral y profesional.

La dimensión de realización personal el 89% de los trabajadores puntuó alto esto muestra que la población objeto de estudio tienen respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Se puede evidenciar algún tipo de deterioro del auto concepto, la autoestima, cambio inesperados y desequilibrado en el proyecto de vida y las expectativas personales acompañado de sensaciones de inadecuación, de insuficiencia y de desconfianza en sus habilidades. Es importante entonces que la empresa de a los trabajadores la oportunidad de explorar, equivocarse, explorar, elegir y tomar las decisiones que su perfil laboral le permitan; cuando se somete el capital humano a órdenes y presiones innecesarias puede generar un alto grado de frustración y limitación funcional creando en el individuo la percepción de bajo éxito.

La dimensión de Despersonalización 44, 7% puntuaron en intermedio estos resultados sugieren que los trabajadores se encuentran en un nivel medio de despersonalización con una tendencia a aumentar; Aunque esta sub escala no se encuentra alta en la mayor distribución porcentual, la diferencia mínima hace que la empresa fomente espacios en donde el talento humanos pueda realizar pausas activas, relajarse de los estresores laborales y la vida diaria, contribuyendo así a la salud de los trabajadores y la mejor productividad y prestación del servicio de la empresa. Las consecuencias que trae la despersonalización son importantes, no solamente para la organización sino para los administrativos y los empleados varios autores como Maslach, Shaufeli y Leiter (2001), Brenninkmeijer y Van Yperen, Budak y Surgevil (2005) como Kim, Shin y Umbreit (2007) (tomado de Sperry y Duffy, 2009), definen la despersonalización como un estado del poco interés hacia el trabajo, distanciamiento con las personas, comportamiento hostil y reacciones negativas en el ámbito laboral. También es determinado por una actitud, desinteresada y rígida dirigida hacia las personas que sirve.

El agotamiento emocional el 51, 1% puntuaron bajo en esta sub escala aunque los resultados no muestran una tendencia alta sufrir de agotamiento emocional, los datos intermedio están altos y se convierten en trabajadores en situación de riesgo la fatiga, pérdida progresiva de energía. Es importante generar estrategias que eviten la aparición de agotamiento emocional, previniendo estrés laboral, enfermedad física y psicológica, propensión al abandono laboral, ausentismo, baja productividad insatisfacción laboral y por consiguiente agotamiento de las herramientas de afrontamiento.

El bienestar psicológico del empleado es imprescindible para que una organización sea productiva. El hombre dentro de las organizaciones se ve sumergido por muchos de factores

como sus pares, el contexto organizacional, sus jefes, la misma percepción que el empleado tiene de su trabajo, que repercuten psicológicamente ya sea positiva o negativamente. Las implicaciones que trae la despersonalización son grandes, no solamente para la organización sino para los ejecutivos y los empleados. (Sepúlveda 2013).

Recomendaciones

Se recomienda en primer lugar realizar un estudio correlacional en donde se puedan relacionar las variables sociodemográficas con los resultados obtenidos, así como tomar una muestra homogénea en cuanto al género para poder realizar comparaciones en cuanto a la diferencia de puntuación del síndrome de Burnout entre hombres y mujeres.

Luego de la revisión de literatura tanto teórica como empírica, se evidencia la importancia y necesidad de realizar investigaciones del síndrome Burnout en población diferente a docentes y personal de servicios de la salud, pues otros perfiles laborales también están altamente expuestos y requieren de resultados diagnósticos objetivos que permitan la creación de estrategias de promoción y prevención.

En cuanto a los resultados obtenidos en la dimensión de realización personal es importante entonces que la empresa de a los trabajadores la oportunidad de explorar, equivocarse, explorar, elegir y tomar las decisiones que su perfil laboral. La empresa debe promover el trabajo en equipo, los logros conjuntos, el desarrollo humano y el crecimiento personal, la creación de un programa de estímulos e incentivos puede ser fundamental en el mejoramiento de este aspecto.

La dimensión de Despersonalización puntúa en un nivel intermedio, estos resultados sugieren que los trabajadores se encuentran en un nivel medio de despersonalización con una tendencia a aumentar, se sugiere realizar actividades que promuevan la empatía, el servicio al cliente, la importancia del trabajo en el desarrollo humano. Como lo menciona Muñoz (2009) para evitar las características conductuales de la despersonalización laboral se debería adecuar el

ambiente laboral, mejorar el espacio, el mobiliario, las dotaciones técnicas y la decoración; hacer cambios en los puestos de trabajo, flexibilizar los horarios y estimular la formación continuada; favorecer la división de responsabilidades, evitando la concentración de exigencias en los más dispuestos y capacitados; evitar la sobrecarga laboral y la contaminación del tiempo libre, y mejorar la relación entre los profesores y los alumnos, favoreciendo la comunicación y el apoyo mutuo.

En la sub escala de agotamiento emocional puntuaron bajo aunque los resultados no muestran una tendencia alta sufrir de agotamiento emocional, es relevante en esta área promover en los trabajadores un lugar propicio, tranquilo y un empleo que les guste, por ello la construcción de perfiles laborales y la selección de personal es de vital importancia. Si el agotamiento emocional es muy agudo lo ideal es acudir a un profesional, la empresa debe contar con un psicólogo que atienda las necesidades de salud mental de los trabajadores, el clima organización las comunicación interna y externa, y las demás variables que puedan influir en el desarrollo del síndrome de Burnout.

Es importante replicar la presente investigación en los trabajadores de EDEC S.A en toda las sedes que tiene la empresa como lo son Tunja, Moniquirá, Puerto Boyacá, Bogotá y Pereira, con el fin de implementar el plan de prevención del estrés laboral en toda la empresa y mejorar el bienestar de sus trabajadores en distintos contextos.

Se recomienda la elaboración de estrategias orientadas a mejorar la realización personal de los empleados, disminuir agentes estresores y promover herramientas de afrontamiento frente a las dificultades, el estrés y la frustración; trabajar desde el potencial resiliente se puede convertir

en un mecanismo que contribuya a la disminución del síndrome de Burnout y el mejoramiento del bienestar del empleado y el clima y funcionamiento organizacional.

Referencias

Christin, Alberto (2013). Modelos teóricos y explicativos del síndrome de Burnout. Consultado en <http://www.estres.edusanluis.com.ar/2013/12/modelos-teoricos-y-explicativos-del.html>

Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución Resolución 2646 del 7 de julio de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Consultado en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Colombia. Ministerio de Salud. Resolución 8430 del 4 de octubre de 1993. Por la cual se Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.
http://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Documentos/Investigacion/comite_de_etica/Res_8430_1993_-_Salud.pdf

Colombia. Senado de la República. (1993) Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
<http://www.ley100.com/portal/salud/28-ley-100-de-1993>

Colombia. Senado de la República. (2014) Consultado en:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html

Córdoba, Leonor, Tamayo, Julián Andrés, González, Mónica Alexandra, Martínez, María Isabel, Rosales, Alejandra, & Barbato, Sofia Helena. (2011). Adaptation and validation of the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey in Cali, Colombia*. Colombia Médica, 42(3), 286-293. Retrieved April 01, 2015, from
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-95342011000300004&lng=en&tlng=en

.Correa-Correa, Z., Muñoz-Zambrano, I. & Chaparro, A. F. (2010). Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Popayán, Colombia. Revista de Salud Pública, 12(4) 589-598. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42217796006>

Cuestionario MBI (2015) Recuperado en: www.cemic.edu.ar/descargas/mbi.doc

Dzull, Marisela (2015) Los enfoques de la investigación científica. Recuperado en http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES39.pdf

García, Luis & Rodríguez, Juan. (2013) Presencia y prevalencia del Síndrome de Burnout en profesores de la Universidad Autónoma de Occidente.

<http://bdigital.uao.edu.co/bitstream/10614/4826/1/TAD01218.pdf>

Jessica Tatiana Hernández Guzmán, Paula Andrea Granada Bustos, Jhon Javier Carmona Ochoa

Posibles indicadores del Síndrome de Burnout, en 18 operarios de una distribuidora de GLP de la ciudad de Armenia Negotium, consultado en:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78222187002>

López-Pozos, C. (2014). Síndrome De Burnout Estudiantil Y Género. Ra Ximhai, 10(7) 185-202.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46132451013>

Mansilla, Fernando (s.f.) El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo.

Consultado en: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_3.shtml

Martínez Pérez, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual

de la cuestión. Vivat Academia. n° 112. Septiembre. 2010.

<http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>

Moriana Elvira, J. A. & Herruzo Cabrera, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. International

Journal of Clinical and Health Psychology, 4(3) 597-621. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33740309>

Olivares-Faúndez, V. E., Mena-Miranda, L., Jélvez-Wilke, C., & MacíaSepúlveda, F. (2014).

Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145-159. doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-1.Vfmb

Pereda-Torales, L., Márquez Celedonio, F. G., Hoyos Vásquez, M. T. & Yáñez Zamora, M. I. (2009). Síndrome de burnout en médicos y personal paramédico. *Salud Mental*, 32(5) 399-404. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=58212261006>

Pontificia Universidad Javeriana. Centro de Escritura Javeriano (2015) Normas APA Consultado en <http://portales.puj.edu.co/ftpcentroescritura/Recursos/Normasapa.pdf>

Quiceno, J. M. & Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2) 117-125. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79810212>

Serrano Gisbert, M. F., Garcés de Los Fayos, E. J. & Hidalgo Montesinos, M. D. (2008). Burnout en fisioterapeutas españoles. *Psicothema*, 20(3) 361-368. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72720304>

Síndrome de Burnout. (2013) Consultado en: <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>

Stefano Vinaccia Alpi, Liliana Alvaran Flórez (2004) El síndrome del Burnout en una muestra

de auxiliares de enfermería: consultado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78522101>

Torres, B. & Guarino, L. (2013). Diferencias individuales y burnout en médicos oncólogos venezolanos. *Universitas Psychologica*, 12(1) 95-104. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64728729010>

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario MBI

			Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	D	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							

6	EE	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
8	EE	Me siento “quemado” por el trabajo.							
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo.							

14	EE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							
16	EE	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							

20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	PA	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							