

RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN

-RAI-

IDENTIFICACIÓN FACTORES PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA APARICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS AUXILIARES DE SERVICIOS GENERALES DE LA EMPRESA “M.O SERVICES GROUP S.A.” CONTRATISTA PETROLERA.

MOSQUERA Marilyn; RAMÍREZ Edna; QUINTERO Romario; BUSTAMANTE Aldemar; TOVAR Fabio

PALABRAS CLAVES

Síndrome de Burnout, Ambiente laboral, Riesgo psicosocial, Salud laboral, Sobrecarga laboral.

DESCRIPCIÓN

Se trata de una investigación aplicada de corte descriptivo que tuvo como propósito, identificar los factores psicosociales relacionados con la aparición del Síndrome de Burnout en los auxiliares de servicios generales de la Empresa “M.O Services Group S.A.” Contratista Petrolera, para lo cual utilizó un paradigma positivista.

Así mismo se optó enfoque cuantitativo, el cual resulta congruente con las variables de estudio y su comportamiento en el ambiente laboral. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2003), señalan que consiste en utilizar la recolección y el análisis de datos para contestar las preguntas de investigación y confiar en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento y acciones relacionadas los factores de riesgo psicosocial.

Para el presente proyecto de investigación, la población objeto de estudio estuvo conformada por la totalidad de auxiliares de

servicios generales de la empresa “M.O Services Group S.A.”, los cuales equivalen a 22 personas, distribuidos por géneros así: 15 mujeres y 7 hombres, con un intervalo de edades de 27 a 58 años y un nivel de formación básico.

Para el presente proyecto, se consideró una muestra no probabilística, partiendo de los siguientes criterios de inclusión:

Ser trabajador del área de servicios generales
Manifestar voluntad de participar en el estudio.

Bajo estos criterios, se obtuvo una muestra de 9 auxiliares de servicios generales de la compañía.

Tras la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a nueve (9) trabajadores del área de servicios generales de la empresa y su presentación en el cuadro de resultados cualitativos de acuerdo a las escalas Baja, Media y Alta, se destaca, que en general la población trabajadora seleccionada, presenta riesgo medio de indicios de Burnout, con puntajes por sujetos que van entre 19 y 29 en cada una de las subescala.

De igual manera, se destaca la frecuencia prevalente del nivel de riesgo Bajo, como segunda presencia en la calificación

cuantitativa de la subescala, sujetos que expresaron lejanía frente a indicios de Burnout en sus funciones, ambiente laboral y comportamientos psicosociales con puntajes que están entre 0 y 33 en cada subescala.

Ahora bien, en detalle, el cuadro muestra que la subescala de Realización personal, con 2 sujetos en Alto riesgo y 4 sujetos en Medio, lo cual la califica como la de más alta probabilidad de ocurrencia del Síndrome de Burnout, lo cual es explicable inicialmente, por la percepción que se tiene del oficio de servicios generales en la empresa y que lleva a algunos sujetos a evaluarlo como un cargo de bajo nivel frente a su realización personal como individuos. En otras palabras, se evidencia una pérdida de confianza en la realización personal a partir del cargo de auxiliar de servicios generales.

FUENTES

Las fuentes consultadas fueron:

- 15 referencias sobre Estrés, Calidad de Vida y Burnout
- 8 referencias sobre Ambiente laboral y riesgos psicosociales.
- 5 referencias acerca de la gestión administrativa a favor de la seguridad y salud en el trabajo, normativa.

CONTENIDO

Con esta investigación se quiso identificar los factores psicosociales relacionados con la aparición del Síndrome de Burnout en los auxiliares de servicios generales de la Empresa “M.O Services Group S.A.” Contratista Petrolera.

Los retos organizacionales y los nuevos modelos económicos, requieren de recurso

humano preparados y adaptados a los nuevos exigencias mundiales, por la competitividad y productividad, para así lograr mayor posición en el mercado, estas situaciones predisponen los comportamientos y actitudes de los trabajadores frente a las nuevas exigencias, los cuales pueden incidir en su rendimiento y aporte a la organización para lograr los objetivos, en este sentido, se incluyen estudios que evidencian la influencia que tiene la organización y su ambiente en el rendimiento y la salud mental del trabajador y la posibilidad de desarrollar síndromes como el de Burnout.

Farfán (2009), titulado “Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares”, cuyo objetivo principal fue conocer la relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los docentes de educación secundaria de centros educativos estatales y centros educativos particulares, así mismo, Diagnosticar comparativamente el clima laboral entre los docentes de colegios estatales y colegios particulares y Comparar los niveles del síndrome de Burnout entre los docentes de colegios estatales y colegios particulares.

Dávila y Romero (2010), se denomina “Relación entre el síndrome de Burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia”, el trabajo plantea como objetivo general, establecer la relación entre el síndrome de Burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia de clínicas y hospitales del are metropolitana de caracas; la investigación utilizó como instrumentos de medición para la variable del síndrome de Burnout el cuestionario llamado Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI- HSS) versión para ser aplicado a las instituciones de salud y para la variable de

clima organizacional se utilizó el instrumento construido por Litwin y Stringer con nivel de confiabilidad del (0,8343) versión actualizada 2003; por otro lado, la muestra estuvo constituida por 130 instituciones del sector salud, 62 públicas y 68 privadas.

Acevedo (2015), titulado “Síndrome De Burnout y Calidad De Vida En Docentes De Secundaria De La Institución Educativa Villa Del Socorro”, el objetivo principal de la investigación, radicó en establecer la relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de vida en maestros de secundaria de la Institución Educativa Villa del Socorro. El trabajo se realizó con una metodología de carácter empírico –analítico, con un diseño transversal cuantitativo, utilizando una muestra 37 docentes de la institución educativa Villa del Socorro, ubicada en la comuna 2 de Medellín, de la seccional secundaria; la recolección de la información se llevó a cabo a través de dos cuestionarios, el Cuestionario Breve de Burnout (CBB) de Moreno y Jiménez y el WHOQOL-BREF (Espinoza, Osorio, Torrejón, Lucas-Carrasco, & Burnout, 2011). El análisis de los resultados permitió determinar que los docentes de la institución educativa en estudio no presentan niveles altos de Burnout, puesto que el personal se sienten relativamente cómodas con su trabajo se reflejándose en su calidad de vida, pues se perciben con más salud física, mental o psicológica, con mejores relaciones interpersonales y una mejor relación con el medio ambiente; por otro lado, el síndrome de Burnout en sus dimensiones, agotamiento extenuante, despersonalización o cinismo y falta de logro, sus puntuaciones se situaron en la media, estableciéndose que los niveles de estrés son manejables y no ameritan preocupación para los directivos.

METODOLOGIA

La presente investigación, contempla el siguiente diseño metodológico, organizado por etapas o fases de ejecución del diseño previsto:

Fase uno: de sensibilización y consentimiento informado. En esta fase el grupo investigador dialoga con los trabajadores y explica el propósito del estudio para obtener su consentimiento informado en la participación del mismo.

Fase dos: de diseño de instrumento, validación y planeación de trabajo de campo. Esta fase consiste en, una vez se tiene el diseño del instrumento, se adelanta su validación a través de prueba piloto para ajustar e iniciar el plan de recolección de datos en la población trabajadora.

Fase tres: de recolección, organización y análisis de la información. En esta etapa se ejecuta el trabajo de campo, se organizan los datos y se analizan dichos hallazgos para iniciar la discusión de resultados.

La presente investigación concibe el instrumento de recolección de datos como herramienta al servicio de la propia persona y la organización, siendo un colaborador líder con mayor compromiso en su propio puesto de trabajo, y la optimización de los recursos de la empresa.

En este orden, se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout Una vez aplicado el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), bajo sus tres aspectos fundamentales para la comprensión

y diagnóstico del síndrome de Burnout, se organiza por subescala de la siguiente manera: Subescala uno, agotamiento o cansancio emocional. Estima la experiencia de estar exhausto emocionalmente por las exigencias del puesto de trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20). Puntuación máxima 54.

CONCLUSIONES

El ambiente laboral y las funciones del cargo en el área de servicios generales de la empresa “M.O Services Group S.A son potencialmente generadores de riesgo psicosocial y de síndromes como Burnout, no obstante, los auxiliares no presentan riesgo Alto de incidencia del mismo.

La subescala de Realización personal se expresa como la de más alto riesgo de incidencia frente al síndrome de Burnout, el

auxiliar de servicios generales no ve en su rol y cargo el cumplimiento de sus expectativas.

La prevalencia de riesgo Bajo en la subescala Cansancio emocional y Despersonalización, corresponden a un momento o corte transversal del estado psicosocial del ambiente laboral del área, puesto que, si bien los trabajadores no tienen presencia plena del síndrome, si existen condiciones laborales que lo pueden desencadenar y pasar de un riesgo Bajo a uno medio y de este a un Alto.

ANEXOS

El informe contiene un anexo con el Inventario de Burnout (MBI) Maslach Burnout Inventory.

**IDENTIFICACIÓN FACTORES PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA
APARICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS AUXILIARES DE SERVICIOS
GENERALES DE LA EMPRESA “M.O SERVICES GROUP S.A.” CONTRATISTA
PETROLERA.**

**MOSQUERA MARILYN, RAMÍREZ EDNA, QUINTERO ROMARIO, BUSTAMANTE
ALDEMAR, TOVAR FABIO
AUTORES**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC
ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
BOGOTÁ, D.C. DICIEMBRE 2019**

**IDENTIFICACIÓN FACTORES PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA
APARICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS AUXILIARES DE SERVICIOS
GENERALES DE LA EMPRESA “M.O SERVICES GROUP S.A.” CONTRATISTA
PETROLERA.**

**GONZÁLEZ EDGAR
DIRECTOR**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC
ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
BOGOTÁ, D.C. DICIEMBRE 2019**

Nota de aceptación

Director

Evaluador 1

Evaluador 2

Dedicatoria

Este trabajo de investigación, se la dedicamos principalmente a Dios por darnos la fortaleza cada día para seguir avanzando hasta la meta, a nuestros padres por su apoyo desinteresado y confianza y a nuestros amigos por su apoyo sincero.

Agradecimientos

Queremos agradecer primero que todo a Dios por permitirnos terminar este proyecto con sabiduría y responsabilidad. También a nuestros padres por confiar en nosotros y a toda nuestra familia que de una u otra forma nos han apoyado en este proceso.

Así mismo darle gracias a todos los docentes que aportaron de sus conocimientos y enseñanzas para poder hoy en día cumplir con este logro, en especial a los docentes

Tabla de contenido

Resumen	x
Introducción	xi
Problema de Investigación	15
Formulación del problema	16
Justificación.....	16
Objetivos	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos.....	18
Marco Referencial	19
Antecedentes investigativos.....	19
Marco legal.....	30
Marco conceptual.....	31
Calidad de vida laboral	31
Factores sicosociales.....	31
Clima laboral.....	32
Síndrome de Burnout.....	32
Somatización.....	32
Enfermedad profesional.....	33
Agotamiento laboral.....	33

Marco teórico.....	33
Hipótesis	38
Hipótesis general.....	39
Hipótesis nula.....	40
Hipótesis alterna.....	41
Marco Metodológico	42
Paradigma y enfoque o metodología	42
Alcance y tipo de estudio.....	43
Diseño metodológico previsto	43
Contexto de la empresa.....	44
Población y muestra.....	45
Instrumentos, materiales y equipos.....	46
Análisis de datos y obtención de resultados	46
Discusión de resultados	51
Conclusiones	53
Referencias Bibliográficas	55
Anexos.....	60
Anexo A: Cuestionario Burnout Interactivo.....	60
Anexo B: Encuesta Burnout	61

Listas de Tabla

	Pagina
Tabla 1. Cálculo de Puntuaciones	47
Tabla 2. Valores de Referencia	48
Tabla 3. Valores cualitativos por individuos del área de servicios generales	48

Resumen

El presente trabajo de investigación aplicada titulado, Identificación factores psicosociales relacionados con la aparición del síndrome de Burnout en los auxiliares de servicios generales de la empresa “M.O Services Group S.A.”, tuvo como propósito la identificación de estos en el ambiente laboral. Para ello recurrió a un enfoque cuantitativo y se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a nueve (9) trabajadores. Como resultado, se obtuvo riesgo “medio” de Burnout, con puntajes por sujetos que van entre 19 y 29 por subescala. Como conclusión se tuvo que el ambiente laboral y las funciones del cargo en el área de servicios generales de la empresa “M.O Services Group S.A son potencialmente generadores de riesgo psicosocial y de síndromes como Burnout.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Ambiente laboral, Riesgo psicosocial, Salud laboral, Sobrecarga laboral.

Abstract

This applied research work entitled, Identification of psychosocial factors related to the appearance of Burnout syndrome in the general service assistants of the company "M.O Services Group S.A.", was intended to identify them in the work environment. To do this, he used a quantitative approach and the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire was applied to nine (9) workers. As a result, “average” Burnout risk was obtained, with scores by subjects ranging between 19 and 29 per subscale. The conclusion was that the work environment and the functions of the position in the general services area of the company “M.O Services Group S.A are potentially generators of psychosocial risk and syndromes such as Burnout. **Keywords:** Burnout syndrome, Work environment, Psychosocial risk, Work health, Work overload.

Introducción

El mundo del trabajo, constituido por el talento humano, sus relaciones y el ambiente laboral, generan sin duda una compleja interacción entre capacidades y destrezas y exigencias o estándares de competencia laboral esperados; de esta forma las organizaciones generan sus propias presiones a quienes las conforman, por cuenta de funciones operativas o calificadas que retan al individuo día a día. El presente estudio, centra su interés en dicho ambiente y las consecuencias para la salud humana de tales condiciones, específicamente los factores psicosociales como la presencia del síndrome de Burnout en los auxiliares de servicios generales de la empresa “M.O Services Group S.A.” Contratista Petrolera.

Para ello, se describe el ambiente psicosocial de trabajo, toda vez que en la empresa estos colaboradores evidencian signos de cansancio, presión permanente y largas jornadas laborales en tareas repetitivas y copiosas por el tamaño y jornada de la empresa. Así mismo, se identifica la probable presencia del síndrome de Burnout en estos colaboradores, quienes expresan agotamiento permanente.

Finalmente, el presente estudio, realiza un recorrido teórico y experimental por diez antecedentes del tema a nivel nacional e internacional, destacando lo recurrente del fenómeno laboral en varios países latinoamericanos y norteamericanos. De igual forma, se define el síndrome de Burnout a la luz de diferentes corrientes teóricas y su relación directa con la calidad de vida laboral y el clima organizacional.

Problema de Investigación

Uno de los aspectos más importantes a destacar en un entorno laboral está relacionado con la carga o funciones y la calidad de vida del trabajador, puesto que, de los fenómenos que se evidencien dependerá el bienestar psicológico del trabajador y a la vez se manifestará en la relación con superiores y clientes.

Por lo anterior, el ambiente laboral, sin duda, es uno de los factores de mayor importancia en la medición de la productividad, que se relaciona con la salud física y mental de los trabajadores. De ella dependerá su percepción acerca del clima laboral y su satisfacción, al igual que la predisposición o prevención de patologías psicosociales como el Síndrome de Burnout.

Por esta razón, dichas necesidades y ambientes deben ser ajustados dentro de la empresa para que la calidad de vida laboral del empleado sea óptima (Nair, 2013). Ahora bien, en el marco de la problemática descrita, Rodríguez (1998) define la calidad de vida, como un “conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores” (p. 268). Esto es, todo lo que permite al trabajador no experimentar sensaciones de agotamiento excesivo.

Sin embargo, las condiciones laborales de muchos de los auxiliares de servicios generales no mejoran. En el caso de las empresas contratistas la sobrecarga laboral y condiciones deplorables de infraestructura, sumado a largos recorridos dentro de las instalaciones de la empresa, son parte de las exigencias diarias de cada puesto de trabajo.

Por su parte, la empresa contratista petrolera, M.O Services Group S.A no es ajena a los fenómenos que, como organización social, pueda padecer su recurso humano, de allí, que se esté presentando un clima laboral altamente estresante y poco saludable para el ejercicio de la labor auxiliar de servicios generales. Cabe destacar que una de las molestias de los auxiliares de servicios generales son las largas jornadas laborales, seguido de la carga cuantitativa de trabajo y la variedad de tareas. Estos ambientes laborales predisponen al trabajador a la percepción negativa de su calidad de vida laboral y con ello al desarrollo de Síndromes como el de Burnout, que mellan sensiblemente su capacidad laboral (Ramírez y Lee, 2011).

Por lo tanto, la presente investigación, tiene como objetivo general determinar las condiciones laborales en la que se desarrolla la labor de servicios generales, teniendo en cuenta aspectos como el ambiente laboral, la percepción de calidad de vida laboral y la prevalencia del síndrome de Burnout.

Formulación del problema

¿Cuáles son factores psicosociales relacionados con a la aparición del síndrome de Burnout en los auxiliares de servicios generales de la empresa “MO Services Group S.A.” Contratista Petrolera?

Justificación

El bienestar subjetivo de los trabajadores está estrechamente ligado a su ambiente laboral y salud mental, lo cual deriva en su capacidad productiva y en la competitividad de las instituciones, estas se han vuelto más competitivas, se vive la ola de las empresas eficientes y sistemas de calidad, en todas ellas, los trabajadores juegan un rol importantísimo, por lo que la calidad de vida laboral juega un papel importante para tener éxito en la gestión actual (Granados, 2011, p. 215).

De esta forma, se constituye como el punto de quiebre del mundo laboral, relacionando trabajador y ambiente laboral, teniendo al individuo como punto de convergencia desde lo psicosocial y organizacional. En otras palabras, la calidad de vida laboral se constituye como un concepto subjetivo que abarca todas aquellas condiciones productivas e interpersonales (Chan & Wyatt, 2007). De allí que el proyecto sea una herramienta para explicar y prevenir la posible presencia de enfermedades laborales como el Síndrome de Burnout.

En este sentido, la presente investigación busca establecer la relación entre las variables constituyentes de las condiciones laborales, describiendo las condiciones psicosociales de los trabajadores de servicios generales en el ejercicio de su labor y la probable presencia del Síndrome de Burnout, que permita identificar de forma preventiva la predisposición al Síndrome de Burnout como consecuencia psicosomática de las condiciones laborales a las cuales se encuentran expuestos los educadores, señalando acciones concretas de prevención.

Por otra parte, la empresa “M.O Services Group S.A.” Contratista Petrolera, halla en la investigación un documento relevante en materia de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, mejorando el rendimiento, la productividad y la eficacia de la organización, toda vez que

legalmente está obligada a crear ambientes de trabajo sanos y satisfacción laboral en sus docentes, lo cual le permite repensar factores como el ambiente laboral, los horarios laborales, la carga de trabajo, conflictos de rol y el síndrome de Burnout, como puntos angulares de su gestión integral hacia el crecimiento.

Objetivos

Objetivo general

Identificar los factores psicosociales relacionados con la aparición del Síndrome de Burnout en los auxiliares de servicios generales de la Empresa “M.O Services Group S.A.” Contratista Petrolera.

Objetivos específicos

- ✓ Describir las condiciones psicosociales del ambiente laboral específico en la Empresa.

- ✓ Identificar los factores psicosociales relacionados con la posible aparición del Síndrome de Burnout.
- ✓ Establecer la posible asociación entre los diferentes factores psicosociales del ambiente laboral y la aparición del Síndrome de Burnout.

Marco Referencial

Antecedentes investigativos

Los retos organizacionales y los nuevos modelos económicos, requieren de recurso humano preparados y adaptados a los nuevas exigencias mundiales, por la competitividad y productividad, para así lograr mayor posición en el mercado, estas situaciones predisponen los comportamientos y actitudes de los trabajadores frente a las nuevas exigencias, los cuales pueden incidir en su rendimiento y aporte a la organización para lograr los objetivos, en este sentido, se incluyen estudios que evidencian la influencia que tiene la organización y su ambiente en el rendimiento y la salud mental del trabajador y la posibilidad de desarrollar síndromes como el de Burnout.

Un primer trabajo corresponde a Farfán (2009), titulado “Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares”, cuyo objetivo principal fue conocer la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los docentes de educación secundaria de centros educativos estatales y centros educativos particulares, así mismo, Diagnosticar comparativamente el clima laboral entre los docentes de colegios estatales y colegios particulares y Comparar los niveles del síndrome de burnout entre los docentes de colegios estatales y colegios particulares.

En el trabajo se utilizó como metodología, la investigación sustantiva con un corte descriptivo, destacando un diseño correlacional, demostrando la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de burnout tanto en los profesores de educación secundaria de los colegios estatales como de los profesores de los centros educativos particulares; la población objetivo estuvo constituida por las poblaciones con mayor número de colegios y mayor número de profesores para un total de 3328 docentes y la muestra conformada por 367 profesores. En el estudio utilizó como instrumentos para la medición de las variables fueron la escala de clima Social de R.H Moos y el Inventario Burnout de Maslach; finalmente los resultados indican, en el clima laboral presenta niveles de presión laboral baja; en cuanto al síndrome de Burnout se encuentra un 35.7% de profesores con niveles bajos en cansancio emocional y un 34.1% con niveles altos; la correlación del clima laboral con el síndrome de Burnout, presenta el grado de estimulación a la autonomía en los centros educativos tiene una correlación pero baja, con la dimensión cansancio emocional en los profesores de educación secundaria.

Este estudio, aporta al presente proyecto, la correlación existente entre el ambiente y la posible presencia del Síndrome de síndrome de Burnout, aunque su relación en el particular es baja, son elementos como la sobrecarga laboral y las condiciones de trabajo, determinantes en la presencia de esta psicopatología en un trabajador.

Un segundo trabajo de Dávila y Romero (2010), se denomina “Relación entre el síndrome de burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia”, el

trabajo plantea como objetivo general, establecer la relación entre el síndrome de de burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia de clínicas y hospitales del are metropolitana de caracas; la investigación utilizó como instrumentos de medición para la variable del síndrome de burnout el cuestionario llamado Maslach Burnout inventory Human Services Survey (MBI- HSS) versión para ser aplicado a las instituciones de salud y para la variable de clima organizacional se utilizó el instrumento construido por Litwin y Stringer con nivel de confiabilidad del (0,8343) versión actualizada 2003; por otro lado, la muestra estuvo constituidas por 130 instituciones del sector salud, 62 públicas y 68 privadas.

La investigación concluyó, según el síndrome de Burnout, los médicos experimentan agotamiento emocional por la carga excesiva de trabajo, reflejándose en la disminución del desempeño en las actividades, por otro lado los médicos de los hospitales presentan falta de energía, sentimientos de frustración y tensión laboral más altos que los médicos que laboral en las clínicas, por otro lado, en cuanto a la dimensión de realización personal, los médicos tanto de las clínica y los hospitales su autoevaluación fue positiva, afirmando que hacen bien su trabajo; acerca de la variable de clima organizacional arrojó como resultado para los médicos de las clínicas las condiciones físicas, comunicación y participación es muy bueno, mientras que para los médicos de los hospitales las características de comunicación, colaboración y solidaridad podrían mejorar puesto que fueron evaluados como regulares.

Como se puede evidenciar, este antecedente pone de manifiesto la relación entre el clima organizacional y la aparición del síndrome de Burnout en personal médico de una entidad de

salud, en dicho personal se hace evidente el agotamiento y el bajo rendimiento, lo cual tiene una relación con lo que se observa en el personal estudiado en la presente investigación.

Un tercer trabajo de Oramas (2013), titulado “Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”, el objetivo principal, fue detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout en personal docente cubano de enseñanza primaria; la investigación se fundamenta teóricamente en la evolución histórica de los procesos de estrés y burnout, principales modelos teóricos explicativos con sus alternativas instrumentales y la delimitación del síndrome de burnout con otros efectos negativos del trabajo de naturaleza psicosocial.

Se realizó una investigación descriptiva con un diseño transversal, en el periodo comprendido entre los meses de marzo a mayo, durante el curso escolar 2006 – 2007 acorde a las condiciones vigentes del modelo educativo de la escuela primaria en Cuba; así mismo, los instrumentos que sustentan la recogida de la información: Escala sintomática de estrés, Inventario de estrés para maestros e Inventario de Burnout de Maslach, los cuales fueron aplicados de forma individual o grupal, siempre en grupos de cinco o menos participantes, en presencia de los evaluadores, durante la jornada laboral, en condiciones de privacidad, protegiendo al docente de interrupciones; la investigación concluyó que los principales estresores laborales identificados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las demandas derivadas de las características de los estudiantes, los cambios del sistema de enseñanza y las presiones de los superiores, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo.

Aquí se encuentra una relación estrecha entre el estrés laboral y la presencia del síndrome de Burnout, lo cual encuentra un condicionante específico, el estrés, que aparece justo cuando existen sobrecargas laborales, el cual es el caso de los trabajadores de la empresa “M.O Services Group S.A.” Contratista Petrolera.

En el mismo orden se tiene el trabajo de Mendiola (2015), titulado “Percepción de la calidad de vida profesional, síndrome de Burnout y autocuidado de las enfermeras del sector salud de Tamaulipas, que cuidan a enfermos crónicos y terminales en CD Victoria Tamaulipas, México”, El objetivo general de la investigación fue identificar en las enfermeras que cuidan a enfermos crónicos y terminales en el departamento de Tamaulipas, la relación que tiene la percepción de la calidad de vida profesional, el Burnout y autocuidado, con factores de ambiente laboral; el trabajo se sustenta en las teorías del autocuidado y el fortalecimiento de la calidad de vida de las enfermeras en su labor diaria, en ese sentido, la investigación está apoyada con una metodología cuantitativa y un estudio observacional, transversal, descriptivo y relacional; los instrumentos utilizados para una muestra 185 profesionales de enfermería, fueron: encuesta sicalidad, elaborado y validado por la dirección general de calidad y educación en salud de la secretaria de salud de México, versión 2011; la encuesta Maslash (MBI) y la encuesta de autocuidado. La investigación arrojó como resultados, que los profesionales de enfermería tienen prevalencia importante de Burnout, por el alto agotamiento emocional, representado por el aumento de la carga laboral, la cual se manifiesta en una menor eficiencia en las actividades diarias; disminución de la calidad de vida y en el autocuidado.

Este es tal vez uno de los antecedentes más cercanos a la presente investigación, la aparición de la variable, calidad de vida laboral, tiene una enorme incidencia en la aparición del síndrome de Burnout, muchos de los trabajadores de la empresa, suelen expresar que no se sienten motivados con su labor, lo cual aumenta las condiciones de riesgo.

Como quinto antecedente, el trabajo de Bernal y Ramírez (2011), titulado “Impacto del Burnout en el bienestar y clima de las organizaciones”, el objetivo principal fue describir el concepto del Burnout, sus causas y consecuencias, a nivel social, emocional cultural y productivo, a través de una revisión de la literatura a fin de ofrecer sugerencias fundamentales de intervención, a nivel empresarial.

El trabajo enmarco las teorías que justifican la incidencia del Síndrome de Burnout en las actividades de las personas en sus respectivos trabajos, así mismo la relación y la adaptación con el ambiente que le rodea; el trabajo realizó un estudio de campo en dos empresas ubicadas una en España y otra en Colombia, para eso trabajaron dos instrumentos, el Maslach Burnout Inventory (MBI), la versión de Gil-Monte y Peiró (1997) y la Escala de Clima Organizacional (ECO), en escala multidimensional desarrollada por Fernández (2008), utilizado para valorar y conocer la percepción de los trabajadores sobre 5 diferentes dimensiones del clima organizacional. La investigación concluyó que se evidencia la inestabilidad organizacional de la gerencia colaboradora en Bogotá-Colombia puesto que los colaboradores están siendo afectados por un tipo de Burnout pasivo, en los ejes de agotamiento emocional y autorrealización; por otro lado la

delegación colaboradora en Madrid-España, los indicadores mostraron niveles de estrés y puntos críticos; esta situación permitió establecer que en la medida que las personas se hacen mayores, las manifestaciones de Burnout son menores, y los colaboradores menores de 29 años presentaban niveles superiores de agotamiento emocional, despersonalización y menor autorrealización.

Este planteamiento, pone de manifiesto en sentido contrario el impacto del Síndrome de Burnout, es posible que muchos de los trabajadores de la empresa ya lo padezcan y lo que se observa son las consecuencias de dicho síndrome en las personas que laboran como auxiliares de servicios generales.

Por otro lado, y como sexto antecedente, el trabajo de Torres (2013), titulado “percepción de los riesgos psicosociales ocasionados por el medio ambiente laboral en la profesión docente colombiana”, el objetivo central de la investigación, consistió en Identificar la percepción que tienen los docentes de un grupo de Instituciones educativas Colombianas del sector público frente a las condiciones ambientales y entorno físico de su trabajo y su relación con algunos factores psicosociales; la investigación se originó en el macroproyecto WONPUM y se apoyó en un diseño descriptivo, transversal y relacional, el cual buscaba caracterizar los aspectos cuantitativos de las percepciones de los docentes frente al medio ambiente laboral o entorno físico, para ello se utilizó una muestra de 498 profesionales docentes de 19 instituciones educativas del sector formal de Colombia; el instrumento usado para la recolección de la información fue el diseñado por el profesor Blanch, Sahagún, Cantera & Servantes (2010), validado y planteado dentro del marco metodológico del Macroproyecto WONPUM.

La investigación concluyó que el medio ambiente laboral o entorno físico en los docentes colombianos genera según su percepción una serie de dificultades que pueden afectar negativamente su salud y el desempeño en su actividad cotidiana de trabajo; así mismo, ambiente laboral o entorno físico tiene relación con las dimensiones de estilos de dirección y la organización del trabajo, puesto que puede influir negativamente o positivamente. En ese sentido, las condiciones ambientales o entorno físico del sitio de trabajo y el bienestar se conviertan en elementos importantes a la hora de propiciar la capacidad y el desarrollo del potencial humano.

En este antecedente, la percepción como noción compleja de la realidad da entrada al ambiente como condicionante de la calidad de vida laboral, sobra anotar que el ambiente en el cual se desenvuelven los trabajadores de la empresa carece de condiciones psicosociales favorables.

Como séptimo antecedente aparece el trabajo de Acevedo (2015), titulado “Síndrome De Burnout y Calidad De Vida En Docentes De Secundaria De La Institución Educativa Villa Del Socorro”, el objetivo principal de la investigación, radicó en establecer la relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de vida en maestros de secundaria de la Institución Educativa Villa del Socorro. El trabajo se realizó con una metodología de carácter empírico –analítico, con un diseño transversal cuantitativo, utilizando una muestra 37 docentes de la institución educativa Villa del Socorro, ubicada en la comuna 2 de Medellín, de la seccional secundaria; la recolección de la información se llevó a cabo a través de dos cuestionarios, el Cuestionario Breve de Burnout (CBB) de Moreno y Jiménez y el WHOQOL-BREF (Espinoza, Osorio, Torrejón, Lucas-Carrasco, & Burnout, 2011). El análisis de los resultados permitió determinar que los docentes de la

institución educativa en estudio no presentan niveles altos de Burnout, puesto que el personal se sienten relativamente cómodas con su trabajo se reflejándose en su calidad de vida, pues se perciben con más salud física, mental o psicológica, con mejores relaciones interpersonales y una mejor relación con el medio ambiente; por otro lado, el síndrome de Burnout en sus dimensiones, agotamiento extenuante, despersonalización o cinismo y falta de logro, sus puntuaciones se situaron en la media, estableciéndose que los niveles de estrés son manejables y no ameritan preocupación para los directivos.

Aquí la calidad de vida emerge de nuevo como variable interviniente en el ambiente laboral, el trabajador se integra al mundo del trabajo y es impactado por este afectando sus percepciones y forma de actuar, por lo tanto, un ambiente sano es la base de la ausencia de síndromes que afecten el rendimiento y calidad de vida laboral.

Como octavo antecedente, Guerrero et al (2006), en su artículo Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina, menciona al trabajador como un ser biopsicosocial, que comparte parte de su tiempo y ritmo de vida con el entorno que le rodea, la familia, la organización y el ambiente, de tal manera, que el hombre ejecute su trabajo con calidad, se deben satisfacer y implantar las condiciones necesarias para una adaptación adecuada dentro de la organización, promoviendo estados sanos y seguros en su quehacer.

Así mismo, Guerrero, muestra los beneficios de establecer dentro de la organización entornos de calidad de vida en el trabajo, los cuales se pueden ver reflejados en evolución y desarrollo del

trabajador, elevada motivación, mejor desenvolvimiento de sus funciones, menor rotación en el empleo, menores tasas de ausentismo, menos quejas, tiempo de ocio reducido, mayor satisfacción en el empleo, mayor eficiencia en la organización, menos accidentes del trabajo, enfermedades profesionales y relacionadas con el trabajo (Guerrero, 2003; Guerrero, 2005; Giral Barnes, 2000).

De nuevo la importancia del ambiente laboral y la calidad de vida en el trabajo, como estrategia preventiva frente a la aparición de Síndromes como Burnout. La relación entre individuo y ambiente es connatural.

El noveno antecedente lo conforma, Peñaherrera, Cárdenas y Cedillo (2015), en su artículo Percepción de la calidad de vida laboral de los docentes universitarios, el nuevo paradigma organizacional y las tendencias económicas orientan a las instituciones ser más competitivas y exigentes con el ser humano, lo cual conlleva a las exigencias laborales para dar satisfacción al trabajador, es así, que el ambiente laboral que se genera en cada área de trabajo constituye un factor importante en la calidad de vida del docente; en ese sentido, Quezada, Sanhueza y Silva (2011), manifiestan que una de las condicionantes básicas de la productividad y eficiencia en el servicio que se ofrece, es el nivel de bienestar y satisfacción que sienten los colaboradores con su trabajo.

En consecuencia, con la presente investigación se evidencia en la variable calidad de vida y clima laboral, y más aún cuando los autores manifiestan que existen diversas maneras de evaluar la percepción de calidad de vida que siente el trabajador y estriba en el enfoque de gestión que se adopte, como el prestigio institucional, la remuneración económica, la cercanía del trabajo, la

motivación de superación, el tipo de esfuerzo físico o intelectual, la flexibilidad de tiempo laboral, el clima laboral, la disponibilidad de servicios ofertados por la institución; aparte, se generan dos perspectivas para evidenciar aplicaciones sobre la calidad de vida laboral.

Por último, está el trabajo realizado por Rosales y Cobos, titulado, Diagnóstico del Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Inmunología y Biopreparados, donde se realiza un estudio transversal con 40 trabajadores. De estos, 8 trabajadores fueron diagnosticados con Síndrome de Burnout, de estos, cuatro con una evaluación de medio y cuatro con alto, representando el 20% del total.

El Síndrome de Burnout fue más frecuente en mujeres, trabajadoras de oficina de nivel superior y medio superior entre los 26 y los 52 años de edad. La aplicación de la herramienta de Maslach permitió diagnosticar el Síndrome de Burnout en los trabajadores de esta entidad entre trabajador de oficina y de producción y servirá como base para la toma de decisiones administrativas en aras de mejorar la calidad del principal recurso de una empresa: el hombre. (Rosales, 2011)

Aquí se destaca la presencia del Síndrome de Burnout en mujeres, lo cual es importante porque dentro de la población de trabajadores estudiados existe un número de mujeres importante; esto es, son más vulnerables a niveles de agotamiento laboral y a la presión ejercida por las sobrecargas.

Marco legal

La normatividad legal que enmarca la probable aparición del Síndrome de Burnout, inicia con la Ley 1562 del 11 de julio de 2012, Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. La enfermedad profesional nace en Colombia en 1950 cuando en los Artículos 200 y 201 del Código Sustantivo de Trabajo, estableció inicialmente una tabla con 18 patologías de origen profesional.

A su vez, el Decreto 1832 de 1994(9) amplió 87 las patologías a 42, y es el Decreto 2566 de 2009(10) el que actualmente está vigente para establecer que una enfermedad deba ser calificada como Enfermedad profesional (EP).

La Ley 776 del 17 de diciembre de 2002 (14), en su artículo 1 y párrafo 2, establece que las prestaciones asistenciales y económicas derivadas de un accidente de trabajo o de una enfermedad profesional, serán reconocidas y pagadas por la administradora en la cual se encuentre afiliado el trabajador en el momento de ocurrir el accidente, o en el caso de la enfermedad profesional, al momento de requerir la prestación.

Así mismo esta, el Decreto 1832 de 1994, Art. 1., Resolución 2646 de 2008, Decreto 2566 de 2009, Art. 10. Donde se consideran los factores psicosociales en relación con patologías como el estrés. Es el decreto actual y vigente en donde se establece la tabla vigente de enfermedades

profesionales y establece nuevamente las causadas por el estrés. El Decreto 2566 de 2009 del 07 julio de 2009, Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales.

Resolución 2404 de 2019, por medio de esta resolución se adopta para las organizaciones la Batería de instrumento para la evaluación de factores de riesgos psicosociales, la guía técnica para la promoción, prevención e intervención de dichos factores y sus efectos sobre los trabajadores.

Marco conceptual

Calidad de vida laboral

Percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa (Baitul, 2012).

Factores sicosociales.

Obedece a las condiciones potencialmente dañinas presentes en el ambiente laboral, asociadas al puesto o las funciones derivadas de este y que afectan la salud de las personas trabajadoras produciendo afectación sicosocial temporal o permanente, leve o crónica. (Gil-Monte, 2012).

Clima laboral.

Conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo el tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización. Forehand y Von Gilmer (1964) (citado por Zarate, 2013).

Síndrome de Burnout.

También llamado síndrome de desgaste profesional, una respuesta excesiva e inapropiada a estresores afectivos, interpersonales y laborales; caracterizado por sentimientos de *agotamiento emocional*, *despersonalización* y una baja *realización personal*, los cuales bajo ciertas condiciones generan daños hacia el individuo mismo y hacia su entorno, pudiendo conllevar al suicidio. (Picasso, 2012).

Somatización.

Este proceso sucede en el individuo cuando, bajo factores de presión internos o externos, convierte un trastorno psíquico en alteraciones orgánicas o funcionales (Ohmer, 1985).

Enfermedad profesional.

Presencia de un agente causal en el medio de trabajo; la noción del agente se extiende desde factores químicos, físicos o biológicos hasta la existencia de condiciones de trabajo que implican una sobrecarga al organismo en su conjunto o a parte del mismo (Giordano, 1996).

Agotamiento laboral.

Condición mental caracterizada por disminución del desempeño laboral, sensación de impotencia y frustración e incapacidad para alcanzar objetivos o metas laborales (Gil-Monte, 2005).

Marco teórico

Las organizaciones independientemente del sector en el que se ubiquen propenden en la búsqueda de una mejor posición en el mercado, para obtener una mayor productividad y competitividad; en ese sentido, el recurso humano juega un papel importante en el crecimiento y consecución de los objetivos organizacionales en la medida que el personal tenga oportunidades de desarrollo profesional y personal, se obtienen mayores ganancias y mayor respeto social (Harter, Schmidt & Keyes, 2002), por lo tanto el ejercicio de un trabajo implica que las empresas desplieguen recursos organizacionales y psicológicos, para lograr un equilibrio entre la

organización, el puesto de trabajo y los trabajadores, contribuyendo a logro de los objetivos y adaptación del trabajador a los medios de producción (Oliver, Tomás & Cheyne, 2005).

Por lo anterior, Stecher, Godoy y Toro (2012), en su artículo titulado, Sociabilidad y calidad de vida laboral en un entorno de trabajo flexible. La experiencia de trabajadores de supermercado en Santiago de Chile, indagan el grado de relación que tiene el vínculo de sociabilidad con la calidad de vida del trabajador y la influencia en el desempeño productivo a raíz de las nuevas formas de organización, como los entornos de trabajo flexible que ofrecen empleos atípicos (empleos part time, trabajadores subcontractados, empleo suministrado, trabajadores temporales, etc.), cuyos entornos laborales son heterogéneos, cambiantes y precarios, que pueden limitar las posibilidades de establecer vínculos laborales durables y satisfactorios; en ese sentido , se relaciona con unas de las variables del presente trabajo, calidad de vida, al respecto, la calidad de vida laboral, es entendida como un constructo teórico de carácter multidimensional (González, Peiró & Bravo, 1996; Segurado & Agulló, 2002) y multideterminado (Góspel, 2003), es decir, se explica las emociones y sentimientos que experimenta el personal con su trabajo y futuro laboral, toda vez, que puedan permanecer en sus trabajos, realizar adecuadamente sus tareas, y los resultados de las evaluaciones en su desempeño y como se ajusta con su vida privada y sus valores (Peiró & Prieto, 1996).

Por su parte, el Síndrome de Burnout, es considerado por los autores Ramírez y Lee (2011), en su artículo titulado, Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres, que es medido por el clima y la satisfacción laboral; los autores mencionan que a raíz de los cambios y tendencias

organizacionales el ser humano se ve enfrentado a situaciones que lo hacen productivo o disminuir su capacidad de ejecución en el trabajo dentro de la organización, es así que ven sometidos a ambientes que pueden desmejorar su condición física y salud en el lugar de trabajo y que están se pueden manifestar de manera positiva o negativa en el ser humano; de acuerdo a Maslach y Jackson (1986), conceptualizan el síndrome de Burnout bajo tres dimensiones: agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y la baja realización personal o logro; a su vez según Italia, Favara-Scacco, Di Cataldo y Russo (2008), una característica del síndrome es la reacción emocional de manera negativa del colaborador en su lugar de trabajo, trayendo como consecuencia daños en su salud y elevadas posibilidades de presentar el síndrome (Ramírez y Zurita ,2009).

Por otra parte, los autores abordan el clima organizacional y satisfacción laboral, como elementos de medición para determinar el grado de influencia en el desempeño del trabajador y los daños en su salud, acorde con Peiró y Bravo (1999); Ramírez (2009), el trabajo ha tenido gran importancia para la vida de las personas ya que exige a las organizaciones y a la sociedad velar por la seguridad y el bienestar de los trabajadores tanto en términos físicos como psicológicos.

Por lo anterior, el trabajo es coherente con la presente investigación con lo planteado por Ramírez y Lee, citando a Gil-Monte y Peiró (2007), al mencionar la necesidad de estudiar el síndrome de Quemarse por el trabajo viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como al reciente hincapié que las organizaciones han hecho sobre la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados.

Igualmente, Jiménez, Jara y Miranda (2012), en el artículo titulado *Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes*, en el trabajo los autores expresan que uno de las profesiones propensas a padecer estrés laboral se encuentra las que están directamente relacionadas con el servicio y prestación de ayuda, ubicándose la profesión docente como una ocupación de alto riesgo (Buzzetti, 2005), así mismo, según Maslach y Jackson (1986) el estrés asociado al desgaste físico constante, cansancio excesivo e irritabilidad puede tener consecuencias dañinas y debilitantes en las personas. Del mismo modo Maslach y Jackson (1986) señalan que el estrés es un proceso crónico por contacto y se compone de tres dimensiones: Agotamiento Emocional, el cual hace referencia a la pérdida de atractivo, tedio y agobio causado por las actividades del trabajo; disminución del interés y satisfacción laboral, además de sentimientos de fracaso, irritabilidad, abatimiento y ansiedad e insatisfacción (Ortega & López, 2004); Despersonalización, se define como el desarrollo de actitudes negativas y conductas descritas por falta de interés, pérdida de empatía e insensibilidad hacia los clientes internos y externos (Cordes & Dougherty, 1993; Ortega & López, 2004); y la dimensión Realización Personal o Logro, describe los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, que conlleva a una evaluación positiva por parte del individuo al sentirse satisfecho consigo mismo y resultados laborales (Vinaccia & Alvaran, 2004).

Por otro lado, los autores, presentan el factor protector del síndrome de Burnout el apoyo social, según Hause (1981) es una transacción real entre dos o más personas, en la que se da una implicación emocional, una ayuda instrumental, información o valoración; este factor es mirado como protector ya que mitiga los impactos que pueda tener el estrés con la Salud del trabajador

(Pérez y Martín, 2004), así mismo la variable satisfacción laboral en el docente es un desencadenante de estrés cuando el trabajo no es valorado, es excesivo y agobiador (Domich y Faivovich, 1994).

En consecuencia con el presente trabajo se evidencia una analogía con la variable del síndrome de Burnout, puesto que, Jiménez, Jara y Miranda consideran que un manejo inadecuado que el docente realice sobre sus niveles de estrés laboral, recaerá en sus metodologías de enseñanza, lo que podría generar dificultades en el aprendizaje escolar, explicándose esto, ya que el docente es considerado un modelo a seguir, en su vinculación con la sociedad y la creación del futuro (Ramírez & Zurita, 2010).

En este sentido, el síndrome de Burnout está vinculado como causa efecto al cansancio y la sobrecarga laboral, por lo que una de sus características es el cansancio emocional, expresándose en respuestas negativas por parte del trabajador, actitud distante, baja responsabilidad por sus tareas, poco sentido y apropiación de su trabajo y logros personales difusos. En otros términos, el síndrome se manifiesta somática y psíquicamente en la persona o un grupo de trabajadores, parte de los individuos y luego afecta el desempeño del área y por ende el rendimiento (Atence, 1997).

Por lo tanto, el ambiente laboral como factor externo y las características psicológicas del individuo, conforman una relación causal, en condiciones adversas, para la aparición de psicopatologías laborales como el síndrome de Burnout, por lo tanto, diversos autores categorizan los síntomas en: trastornos sicosomáticos, emocionales y conductuales, los cuales se expresan de

forma compleja en el día a día laboral, confundándose a veces con otro tipo de patologías o conductas como el rechazo al trabajo o la resistencia al cambio.

Por lo tanto, su medición e identificación se debe apoyar en instrumentos confiables como 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, analizando el Agotamiento, Cinismo e Ineficacia.

Finalmente, esto permitirá a los investigadores tener certeza del síndrome en un grupo de trabajadores, para adelantar acciones administrativas, psicosociales y de seguridad y salud en el trabajo, propiciando calidad de vida a cada uno de los colaboradores y aumentando la competitividad de la organización.

Hipótesis

El presente proyecto de investigación, respalda la formulación de sus hipótesis en los lineamientos teóricos de Hernández y Batista (2014), quienes indican que una hipótesis es una explicación tentativa del fenómeno de investigación estudiado. Esta se deriva de la teoría existente, apoyada en los objetivos y las preguntas de investigación. En palabras de los autores,

“es natural que las hipótesis surjan del planteamiento del problema y del marco teórico (de un postulado de una teoría, del análisis de ésta, de generalizaciones empíricas pertinentes a nuestro problema de investigación y de estudios revisados o antecedentes consultados)” (Hernández, Fernández y Batista, 2014).

De acuerdo al anterior concepto de hipótesis, el estudio presentará 3 hipótesis en direcciones opuestas y complementarias, que permitan el contraste de los resultados y objetivos planteados y las razones de los mismos con respecto al riesgo psicosocial en el ambiente de trabajo estudiado. Así se exponen: la hipótesis general, que según Sabino (2014), se expresa como un intento de explicación general al fenómeno planteado por la investigación, delimitando el problema de estudio. La hipótesis nula, que expresa la negación de las relaciones entre las categorías del estudio. Por último, la hipótesis alterna, que solo se plantean cuando hay necesidad de formular otras explicaciones (Juni y Urbano, 2014). En este orden de ideas se formulan las siguientes hipótesis:

Hipótesis general

La presencia de factores de riesgo psicosociales, tareas repetitivas, responsabilidades, estabilidad laboral, carga de trabajo, comunicación, estilo de mando y remuneración, en el ambiente laboral de la Empresa “M.O Services Group S.A.” Contratista Petrolera, está relacionada con la aparición del Síndrome de Burnout en los auxiliares de servicios generales.

La anterior hipótesis general de la investigación, se basa en Ramírez y Lee (2011), quienes señalan que el ambiente laboral y los factores psicosociales que en el convergen, generan las condiciones para la aparición del Síndrome Burnout; los autores mencionan que a raíz de los cambios y tendencias organizacionales el ser humano se ve enfrentado a situaciones que lo hacen productivo o disminuir su capacidad de ejecución en el trabajo dentro de la organización, es así que ven sometidos a ambientes que pueden desmejorar su condición física y salud en el lugar de trabajo y que están se pueden manifestar de manera positiva o negativa en los trabajadores.

Así mismo, en respaldo a la hipótesis general del proyecto, Atence, (1997), señala que el ambiente laboral como factor externo y las características psicológicas del individuo, conforman una relación causal, en condiciones adversas, para la aparición de psicopatologías laborales como el síndrome de Burnout, por lo tanto, diversos autores categorizan los síntomas en: trastornos sicosomáticos, emocionales y conductuales, los cuales se expresan de forma compleja en el día a día laboral, confundiendo a veces con otro tipo de patologías o conductas como el rechazo al trabajo o la resistencia al cambio.

En síntesis, ambiente laboral y factores de riesgo psicosociales, componen el cuadro de relación causa- efecto propicio para la aparición de síndromes como el Burnout o del quemado, en los trabajadores de una empresa como “M.O Services Group S.A.” Contratista Petrolera.

Hipótesis nula

La presencia de factores de riesgo psicosociales en el ambiente laboral de la Empresa “M.O Services Group S.A.” Contratista Petrolera, No está relacionada con la aparición del Síndrome de Burnout en los auxiliares de servicios generales, no hay evidencia que dichos factores constituyan un riesgo que propicie el desarrollo de este Síndrome.

Hipótesis alterna

La presencia de factores de riesgo psicosociales en el ambiente laboral de la Empresa “M.O Services Group S.A.” Contratista Petrolera, No está relacionada con la aparición del Síndrome de Burnout en los auxiliares de servicios generales, esto obedece a la percepción acerca de su propio trabajo, que los mismos, han construido como sistema de creencias negativas.

Marco Metodológico

La presente investigación destaca que los aspectos metodológicos orientan el proceso de investigación, de acuerdo a procedimientos pertinentes que permitan validar la obtención, el tratamiento y el análisis de datos. En otros términos, la metodología es la estrategia general que los investigadores adoptan como factor de abordaje del problema planteado y que generalmente se traduce en el análisis de la situación (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Paradigma y enfoque o metodología

Por otra parte, la presente investigación se acoge a un paradigma positivista, Corbetta, (2007), dentro del cual, la búsqueda de la objetividad, la interpretación de frecuencias cuantitativas y la aprehensión de la realidad a partir de técnicas e instrumentos de medición cuantificables constituyen la constante de la investigación y sus resultados, permitiendo realizar inferencias o deducciones con casos concretos o visiones generales. Para el presente estudio, serán identificados y analizados los factores de riesgo en su prevalencia y frecuencia en el ambiente laboral como determinadores de la posible presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa, lo cual es susceptible de medición.

De lo anterior, se desprende un enfoque cuantitativo, el cual resulta congruente con las variables de estudio y su comportamiento en el ambiente laboral. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2003), señalan que consiste en utilizar la recolección y el análisis de datos

para contestar las preguntas de investigación y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento y acciones relacionadas los factores de riesgo psicosocial.

Alcance y tipo de estudio

Ahora bien, el estudio recurre a un diseño no experimental, de tipo descriptivo, de acuerdo a Polit y Hungler (2000), quienes plantean describir las actividades y las funciones que realizan las personas en su ambiente natural; por lo cual el presente estudio se limita a describir las actividades y comportamientos de los trabajadores en su ambiente laboral en función de los factores de riesgo y la probabilidad de presencia del Síndrome de Burnout.

Diseño metodológico previsto

La presente investigación, contempla el siguiente diseño metodológico, organizado por etapas o fases de ejecución del diseño previsto:

Fase uno: de sensibilización y consentimiento informado. En esta fase el grupo investigador dialoga con los trabajadores y explica el propósito del estudio para obtener su consentimiento informado en la participación del mismo.

Fase dos: de diseño de instrumento, validación y planeación de trabajo de campo. Esta fase consiste en, una vez se tiene el diseño del instrumento, se adelanta su validación a través de prueba piloto para ajustar e iniciar el plan de recolección de datos en la población trabajadora.

Fase tres: de recolección, organización y análisis de la información. En esta etapa se ejecuta el trabajo de campo, se organizan los datos y se analizan dichos hallazgos para iniciar la discusión de resultados.

Contexto de la empresa

La empresa “M.O Services Group S.A.” es una Contratista Petrolera de Occidental de Colombia, que para el caso específico del presente estudio, se encuentra ubicada en el departamento de Arauca, Colombia, en los municipios de Arauquita y Panamá de Arauca.

Estos municipios, se caracterizan por su riqueza en materia de hidrocarburos, en el municipio de Arauquita, se encuentra ubicado el complejo petrolero de Caño Limón, en donde se explotan hidrocarburos por parte de la Asociación Cravo Norte conformada por la Occidental de Colombia. Hoy, esta actividad le representa al municipio unos ingresos por regalías de \$ 5.000 millones de pesos promedio anual con un comportamiento creciente por nuevas exploraciones.

La explotación de hidrocarburos ha representado para la región el renglón de mayor relevancia dentro de la actividad económica, luego que genera la mayoría de empleos a la población,

incrementando el ingreso percapita de sus habitantes y mejoras en la infraestructura vial, apoyo a saneamiento básico, educación y salud del territorio específicamente en la zona de influencia.

Por otro lado, la empresa “M.O Services Group S.A”, tiene como misión, “Todo el equipo de personas de Compass Group, está comprometido para proporcionar consistentemente, un servicio superior de la manera más eficiente, para el mejor beneficio de nuestros consumidores, colaboradores y accionistas”

Así mismo tiene como visión: “Ser un proveedor de talla mundial de Servicios de alimentación y Soporte, reconocido por nuestro excelente equipo de personas, nuestro excelente servicio y nuestros excelentes resultados”.

Población y muestra

Para el presente proyecto de investigación, la población objeto de estudio estuvo conformada por la totalidad de auxiliares de servicios generales de la empresa “M.O Services Group S.A.”, los cuales equivalen a 22 personas, distribuidos por géneros así: 15 mujeres y 7 hombres, con un intervalo de edades de 27 a 58 años y un nivel de formación básico.

Para el presente proyecto, se consideró una muestra no probabilística, partiendo de los siguientes criterios de inclusión:

- Ser trabajador del área de servicios generales

- Manifestar voluntad de participar en el estudio.

Bajo estos criterios, se obtuvo una muestra de 9 auxiliares de servicios generales de la compañía.

Instrumentos, materiales y equipos

La presente investigación concibe el instrumento de recolección de datos como herramienta al servicio de la propia persona y la organización, siendo un colaborador líder con mayor compromiso en su propio puesto de trabajo, y la optimización de los recursos de la empresa.

En este orden, se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout

Análisis de datos y obtención de resultados

Una vez aplicado el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), bajo sus tres aspectos fundamentales para la comprensión y diagnóstico del síndrome de Burnout, se organiza por subescala de la siguiente manera: Subescala uno, agotamiento o cansancio emocional. Estima la experiencia de estar exhausto emocionalmente por las exigencias del puesto de trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20). Puntuación máxima 54.

Subescala dos, de despersonalización. Estima el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30 y, por último, Sub escala tres, de realización personal. Mide los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 48.

De esta forma, las altas puntuaciones en las subescala uno y dos y las bajas en la tercera subescala determinan la presencia del síndrome de Burnout. En este punto, se debe detallar el conjunto de aspectos que rodean al trabajador, para estimar que tan severa puede llegar a ser la prevalencia del Síndrome. De mayor a menor diferencia de los resultados, con respecto a los valores de referencia del síndrome.

En este orden de ideas, cada uno de los sujetos de la muestra, diligenció el instrumento, lo que permitió el cálculo de sus puntuaciones en la siguiente tabla:

Tabla 1. Cálculo de Puntuaciones

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

Fuente: Elaboración Investigadores, 2019

A demás, el cuestionario contempla la siguiente tabla de Valores de referencia:

Tabla 2. Valores de Referencia

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0- 18	19- 26	27-57
Despersonalización	0- 5	6- 9	10- 30
Realización personal	0- 33	34- 29	40- 56

Fuente: Elaboración Investigadores, 2019

Una vez se tiene las preguntas de cada subescala y sus valores de referencia, se relacionan los siguientes resultados:

Tabla 3. Valores cualitativos por individuos del área de servicios generales

Sujeto	Genero	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal	Frecuencia prevalente
1	F	Bajo	Bajo	Bajo	BAJO
2	F	Medio	Medio	Bajo	MEDIO
3	M	Bajo	Bajo	Medio	BAJO
4	F	Medio	Bajo	Medio	MEDIO
5	F	Bajo	Bajo	Bajo	BAJO
6	M	Medio	Medio	Alto	MEDIO
7	M	Medio	Medio	Alto	MEDIO

8	F	Alto	Medio	Medio	MEDIO
9	F	Bajo	Medio	Medio	MEDIO

Fuente: Elaboración Investigadores, 2019

Tras la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a nueve (9) trabajadores del área de servicios generales de la empresa y su presentación en el cuadro de resultados cualitativos de acuerdo a las escalas Baja, Media y Alta, se destaca, que en general la población trabajadora seleccionada, presenta riesgo medio de indicios de Burnout, con puntajes por sujetos que van entre 19 y 29 en cada una de las subescala.

De igual manera, se destaca la frecuencia prevalente del nivel de riesgo Bajo, como segunda presencia en la calificación cualitativa de la subescala, sujetos que expresaron lejanía frente a indicios de Burnout en sus funciones, ambiente laboral y comportamientos psicosociales con puntajes que están entre 0 y 33 en cada subescala.

Ahora bien, en detalle, el cuadro muestra que la subescala de Realización personal, con 2 sujetos en Alto riesgo y 4 sujetos en Medio, lo cual la califica como la de más alta probabilidad de ocurrencia del Síndrome de Burnout, lo cual es explicable inicialmente, por la percepción que se tiene del oficio de servicios generales en la empresa y que lleva a algunos sujetos a evaluarlo como un cargo de bajo nivel frente a su realización personal como individuos. En otras palabras, se evidencia una pérdida de confianza en la realización personal a partir del cargo de auxiliar de servicios generales.

Discusión de resultados

En el contexto del ambiente laboral y los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores del área de servicios generales de la empresa “M.O Services Group S.A, es de suma importancia atender a las demandas de crecimiento profesional e incentivo como parte de las políticas y estrategias de minimización de riesgos y probable presencia de síndromes como el Burnout que, sin duda afectan la productividad y la calidad de vida laboral del personal, tal como lo manifestó Harter, Schmidt y Keyes, (2002).

En el presente estudio, basado en nueve (9) trabajadores del área de servicios generales, se hacen presente condiciones del ambiente laboral que constituyen factores de riesgos psicosocial inminente, como es el caso de sobrecarga cualitativa y cuantitativa de trabajo, poca capacitación, ausencia de sistemas de incentivos para el cargo y bajos niveles de escolaridad, lo cual se suma a la falta de actividades extra laborales. Todo ello hace vulnerable al trabajador frente a la presencia del síndrome de Burnout, como lo indica Ramírez y Lee (2011). No obstante, los resultados obtenidos por el cuestionario, señala aun un nivel de riesgo Bajo y Medio de presencia.

Al respecto, Maslach y Jackson (1986), conceptualizan el síndrome de Burnout bajo tres dimensiones: agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y la baja realización personal o logro, lo cual nos sitúa en el resultado de mayor atractivo para los investigadores del presente estudio, puesto que, la subescala Realización personal es la que presenta más alto riesgo de incidencia por síndrome de Burnout. Esto puede reflejar una ausencia de motivación por el

cargo, actividades poco estimulantes y pocas posibilidades de ascenso a partir del desarrollo personal, lo cual es un detonante para la aparición plena del síndrome.

En consecuencia, los auxiliares de servicios generales, tienen una autoimagen de su rol y su cargo de baja expectativa, sumado a una carga laboral alta en términos de cantidad y responsabilidad que no se equilibra con el grado de reconocimiento que él considera necesario, para la relación sana entre trabajo personal y expectativas de crecimiento, como lo plantea Atence (1997), que anota como la sobrecarga laboral pero sobre todo el esfuerzo personal no compensado en términos de expectativas puede ser un condicionante para la aparición del síndrome Burnout.

Conclusiones

Una vez analizados los hallazgos y contrastados a la luz de las teorías expuestas, el presente estudio concluye:

El ambiente laboral y las funciones del cargo en el área de servicios generales de la empresa “M.O Services Group S.A son potencialmente generadores de riesgo psicosocial y de síndromes como Burnout, no obstante, los auxiliares no presentan riesgo Alto un de incidencia del mismo.

La subescala de Realización personal se expresa como la de más alto riesgo de incidencia frente al síndrome de Burnout, los auxiliares de servicios generales no ven en su rol y cargo el cumplimiento de sus expectativas.

La prevalencia de riesgo Bajo en la subescala Cansancio emocional y Despersonalización, corresponden a un momento o corte transversal del estado psicosocial del ambiente laboral del área, puesto que, si bien los trabajadores no tienen presencia plena del síndrome, si existen condiciones laborales que lo pueden desencadenar y pasar de un riesgo Bajo a uno medio y de este a un Alto.

Recomendaciones

Diseñar un programa de salud laboral específico para factores de riesgo psicosociales, articulado con el SG SST de la empresa.

Considerar un programa de formación, rotación y asensos interno como sistema de incentivo efectivo en los cargos asistenciales de la empresa.

Fortalecer la unidad de bienestar laboral para la coordinación de acciones conjuntas con la oficina de talento humano en favor de un ambiente laboral sano y motivador.

Referencias Bibliográficas

- Acevedo, Sh. (2015). Síndrome De Burnout y Calidad De Vida En Docentes De Secundaria De La Institución Educativa Villa Del Socorro (Tesis de Pregrado). Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. Recuperado de http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/299/1/AcevedoShirley_sindromeburnoutcalidadvidadocentessecundariainstitucioneducativavillasocorro.pdf
- Atance JC (1997): Aspectos epidemiológicos del síndrome de Burnout en personal sanitario. Rev Esp Salud Pública 1997; 71: 293-303.
- Baitul, M. (2012). Factors affecting quality of work life: An. Global Journal of Management and Business Research, 12(18).
- Bernal, F. y Ramírez, N. (2011). Impacto del burnout en el bienestar y clima de las organizaciones. Una perspectiva de mutuo beneficio entre las personas y la organización (Tesis Pregrado). Universidad Del Rosario, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2759/1032420497-2011.pdf?sequence=1>
- Blase, J. (1982). A social psychological grounded theory of teacher stress and burnout. Educational administrant quarterly, 18 (4), 93-113
- Chan, K. & Wyatt, T. (2007). Quality of work life: A study of employees in Shangahi, China. Asia Pacific Business Review, 13(4), 501-507. Doi: <http://dx.doi.org/10.1080/13602380701250681>
- Corbetta, P. (2007). Metodología y Técnicas de Investigación Social. Madrid: Mc. Graw Hill.

- Dávila, J. y Romero, P. (2010). Relación entre el síndrome de burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5044.pdf>
- Esteve, J. (1987). El malestar docente. Barcelona: Laia
- Farfán, M. (2009). Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfan_mm.pdf
- Forehand, G. A. & Gilmer, B. (1964). Variación ambiental en los estudios de Comportamiento organizacional. *Psychological Bulletin*.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev. Perú. Med. Exp. Salud pública*. 29(2):237-241
- Giordano, o.; Torres, a.; Bettiol, M. Riesgos del Trabajo (1996). La modernización de las instituciones laborales en la Argentina. Reglamentación de la Ley 24557. Decreto 658/96. (Tomo II). Buenos Aires. P. 8.
- Guerrero, J., Cañedo, R., Rubio, S., Cutiño, M. & Fernández, D (2006). Calidad de vida y trabajo: Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. *ACIMED*, 14(4)
Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000400005&lng=es&tlng=es.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPS*, 14 (2), 271-276. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>

Harter, J. K., Schmidt, F. L. & Hayes, T. L. (2002). Business unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279. Recuperado de http://www.factorhappiness.at/downloads/quellen/s17_harter.pdf

Hernández, Fernández y Baptista (2006). Metodología de la investigación científica, México: Mac Graw Hill

Hernández, N. (Sin Fecha). El consejo técnico como espacio de reflexión docente: Una meta que requiere trabajarse en colegiado. (Ponencia). Recuperado de <http://www.educacionfutura.org/wp-content/uploads/2014/05/ponencia-1.pdf>

Jiménez, A., Jara, M. y Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional, SP.*, 16 (1), 125-134. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/pee/v16n1/13.pdf>

Juni, J. A. & Urbano, C. A. (2014). Técnicas para Investigar Volumen 2. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. Argentina: Brujas. Recuperado de <http://abacoenred.com/wpcontent/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas2014-pdf.pdf>

Katz, D. y Kahn, R. (1995). Psicología social de las organizaciones. México: Trillas.

Mendiola, S. (2015). Percepción de la calidad de vida profesional, síndrome de Burnout y autocuidado de las enfermeras del sector salud de Tamaulipas, que cuidan a enfermos crónicos y terminales en CD Victoria Tamaulipas, México (Tesis Doctoral). Universidad de

Alicante, Alicante, España. Recuperado de

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/57105/1/tesis_mendiola_infante.pdf

Nair, S. (2013). A study on the effect of quality of work life (QWL) on organizational citizenship behaviour (OCB) - With Special reference to College Teachers in Thrissur District, Kerala. *Integral Review- A Journal of Management*. 6(1), 34-46.

Ohmer, E. y De Souza, C. (1985). A screening test for somatization disorder. *American Journal of Psychiatry*, 142, 1146-1149

Oliver, A., Tomás, J. & Cheyne, A. (2005). Clima de seguridad laboral: naturaleza y poder predictivo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(3), 253-268.
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317624004>

Oramas, A. (2013). Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria (Tesis Doctoral). Escuela Nacional De Salud Pública, La Habana, Cuba .
Recuperado de http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf

Picasso M, Huillca N, Ávalos J, Omori E. Síndrome de burnout en estudiantes de Odontología de una universidad peruana. *Kiru*. 2012; 9 (1): 51-58.

Pines, G. (1995). Exploring the relevance of burnout to Mexican blue collar women. *J Vocat Behav*, 47 (1), 1-20. Doi: <https://doi.org/10.1006/jvbe.1995.1026>

Ramirez, M. y Lee, Sau-Lyn (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, 10 (30), 431-446. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/polis/v10n30/art20.pdf>

Rodríguez, A. (1998). Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. España: Pirámide.

Sabino, C. A. (2014). El proceso de investigación (Editorial Episteme, Décima edición). Guatemala. Recuperado a partir de https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-deinvestigacion_carlos-sabino.pdf

Stecher, A., Godoy, L. y Toro, J. (2012). Sociabilidad y calidad de vida laboral en un entorno de trabajo flexible. La experiencia de trabajadores de supermercado en Santiago de Chile. *Revista de Psicología*, 21 (2) 133-157. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26424861006>

Torres, A. (2013). Percepción de los riesgos psicosociales ocasionados por el medio ambiente laboral en la profesión docente colombiana (Tesis de Maestría). Universidad De Manizales, Manizales, Colombia. Recuperado de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/487/_Torres_G%C3%B3mez_Ana_Cristina_2013.pdf?sequence=1

Anexos

Anexo A: Cuestionario Burnout Interactivo

CUESTIONARIO - BURNOUT

OMINT

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

0 = Nunca.
1 = Pocas veces al año o menos.
2 = Una vez al mes o menos.
3 = Unas pocas veces al mes.
4 = Una vez a la semana.
5 = Unas pocas veces a la semana.
6 = Todos los días.

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

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

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	0	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	0	Menos de 34

VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 56

Anexo B: Encuesta Burnout

Señale el número que se crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados

0_ Nunca

1 – Pocas veces al año o menos

2- Una vez al mes o menos.

3- Unas pocas veces al mes

4- Una vez a la semana

5- Unas pocas veces a la semana

6- Todos los días

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	
4	Facialmente comprendo cómo se sienten las personas con las que trabajo.	
5	Creo que trato algunas personas como si fueran objetos impersonales.	
6	Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mí.	
7	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas	
8	Siento que mi trabajo me están desgastando	
9	Pienso que estoy influyendo positivamente con mi trabajo a mis compañeros de trabajo	
10	Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación	
11	Me preocupa el hecho que este trabajo me este endureciendo emocionalmente	
12	Me siento muy energético en mi trabajo	
13	Me siento frustrado por mi trabajo	
14	Siento que estoy trabajando demasiado	
15	No me preocupa lo que les ocurre algunas de mis compañeros de trabajo.	
16	Trabajar directamente con muchas personas me produce estrés.	
17	Siento que fácilmente puedo crear un clima laboral agradable	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con personas	
19	He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	
22	Creo que las personas a quienes les presto mi servicio me culpan de sus problemas	

CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **IDENTIFICACIÓN FACTORES PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA APARICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS AUXILIARES DE SERVICIOS GENERALES DE LA EMPRESA “M.O SERVICES GROUP S.A.” CONTRATISTA PETROLERA**, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Román Quintanilla Román Quintanilla 1092936747
 Nombre Firma Cédula

Aldemar Bustamante Aldemar Bustamante 1083007888
 Nombre Firma Cédula

Edna Ramírez Edna Ramírez 36308633
 Nombre Firma Cédula

Fabio Touar Fabio Touar 12249250
 Nombre Firma Cédula

MARILYN MORALES MARILYN MORALES 1102832881
 Nombre Firma Cédula