

**AFECTACIÓN EXISTENTE POR PRESENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT, EN
EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ORGANIZACIÓN VIHONCO, CASO
MEDELLÍN, 2013.**

SANDRA PATRICIA CÁRDENAS ÁLVAREZ

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

MEDELLIN

2013

**AFECTACIÓN EXISTENTE POR PRESENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT, EN
EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ORGANIZACIÓN VIHONCO, CASO
MEDELLÍN, 2013.**

SANDRA PATRICIA CÁRDENAS ÁLVAREZ

**MONOGRAFIA PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL
PARA OBTENER TITULO DE PSICÓLOGO**

Asesor teórico

YUDY ANDREA ANGULO USUGA

Asesor metodológico

CARLOS ENRIQUE PINO RAMOS

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA
MEDELLIN
2013**

NOTA DE ACEPTACION.

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Medellín, 12 de Noviembre de 2013

AGRADECIMIENTOS

Inicialmente, agradecer a la Organización Vihonco, la cual me brindó la oportunidad de realizar esta investigación, ofreciendo siempre una total confianza y disposición, además de generar tranquilidad y seguridad para poder lograr el objetivo del proyecto.

En una segunda instancia, están los asesores del proyecto, quienes con su apoyo y conocimiento ayudaron a fortalecer todas las habilidades adquiridas en mi proceso de formación, logrando obtener como resultado esta investigación que lleno de satisfacción todas mis expectativas, además de adquirir nuevos conocimientos que ampliaron mi formación profesional.

Y por último a mi familia, quien con su apoyo constante, contribuyó para que este trabajo tuviera toda la dedicación y entrega de mi parte, recordándome siempre la disposición que debía tener para lograr los objetivos propuestos.

R.A.E. (RESUMEN ANALITICO EJECUTIVO)

- **TITULO:** Afectación existente por presencia del Síndrome de Burnout, en el personal administrativo de la Organización Vihonco, caso Medellín, 2013
- **AUTORES:** Sandra Patricia Cárdenas Álvarez
- **FECHA:** 12 de Noviembre de 2013
- **TIPO DE IMPRENTA:** Word, 2010, imprenta Arial 12
- **NIVEL DE CIRCULACIÓN:** Restringida.
- **ACCESO AL DOCUMENTO:**
 - o Biblioteca Fundación Universitaria María Cano
 - o Sandra Patricia Cárdenas Álvarez
- **LINEA DE INVESTIGACIÓN:** Desarrollo Humano
- **MODALIDAD DE TRABAJO:** Monografía de Grado.
- **PALABRAS CLAVE:** estrés, Síndrome de Burnout, factores de riesgo laboral y psicosocial, clima organizacional, ausentismos y deserción laboral, Burnout.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	10
CAPITULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1 TITULO.....	11
1.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA.....	11
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.4 OBJETIVOS.....	13
1.4.1. GENERAL.....	13
1.4.2. ESPECÍFICOS.....	13
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	14
CAPITULO 2. MARCO METODOLOGÍCO.....	16
2.1 MARCO METODOLOGÍCO.....	16
2.1.1 TIPO DE ESTUDIO.....	16
2.1.2 MÉTODO.....	16
2.1.3 ENFÓQUE.....	16
2.1.4 DISEÑO.....	17
2.1.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	17
2.1.5.1 POBLACIÓN.....	18
2.1.5.2 MUESTRA.....	18
2.1.5.3 CRITERIOS DE TIPIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	18
2.1.6 FUENTES DE INFORMACION.....	18
2.1.6.1 FUENTES PRIMARIAS.....	18
2.1.6.2 FUENTES SECUNDARIAS.....	18
2.1.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	19
2.1.7.1 INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH.....	19
2.1.7.2 CUESTIONARIO BREVE DE BURNOUT.....	19
2.1.8 PROCEDIMIENTO.....	20
CAPITULO 3. MARCO REFERENCIAL.....	21
3.1 MARCO REFERENCIAL.....	21
3.1.1 MODELO DE ESTRÉS.....	21
3.1.2 MODELO CLÍNICO SÍNDROME DE BURNOUT.....	22
3.1.3 MODELO PSICOSOCIAL DE SÍNDROME DE BURNOUT.....	23
3.2 MARCO CONCEPTUAL.....	24
3.2.1 ESTRÉS LABORAL.....	24
3.2.2 SÍNDROME.....	24
3.2.3 SÍNDROME DE BURNOUT.....	24
3.2.4 FACTORES PSICOSOCIALES.....	24
3.2.5 RIESGO LABORAL.....	25

3.3 MARCO HISTORICO.....	25
3.4 MARCO CONTEXTUAL.....	27
3.5 MARCO TEÓRICO.....	28
3.5.1 AFECTACION.....	28
3.5.1.1 AFETACION FÍSICA Y PSICOLOGICA.....	29
3.5.2 EL ESTRÉS.....	30
3.5.3 FACTORES PSICOSOCIALES.....	31
3.5.3.1 RIESGO LABORAL.....	32
3.5.3.2 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES ORGANIZACIONALES.....	33
3.5.3.3 ESTRÉS LABORAL.....	33
3.5.3.4 ESTRÉS CRÓNICO.....	35
3.5.4 SÍNDROME DE BURNOUT.....	36
3.5.4.1 DIMENSIONES DE SÍNDROME DE BURNOUT.....	36
3.5.4.2 CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	38
3.5.4.3 ÁREAS LABORALES DE MAYOR AFECTACION.....	40
3.5.4.4 FORMAS DE DETECTAR LA PRESENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	41
3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LA CATEGORÍA DE ANÁLISIS.....	43
CAPITULO 4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DÍSCUSION.....	44
4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	44
4.1 DÍSCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	44
4.1.1 INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH.....	44
4.1.1.1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL.....	44
4.1.1.2 DESPERSONALIZACIÓN.....	46
4.1.1.3 REALIZACIÓN PERSONAL.....	47
4.1.2 CUESTIONARIO BREVE DE BURNOUT.....	49
4.1.2.1 FACTORES DEL BURNOUT.....	49
4.1.2.2 ANTECEDENTES DEL BURNOUT.....	53
4.1.3 CONSOLIDADO GENERAL.....	58
CAPITULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1 CONCLUSIONES.....	61
5.2 RECOMENDACIONES.....	63
CAPITULO 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS.....	64
6.1 REFERENCIAS.....	64
6.2 ANEXOS.....	66

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Descripción General del Proyecto.....	43
Tabla 2. Dimensión de Agotamiento Emocional.....	44
Tabla 3. Dimensión de Despersonalización.....	46
Tabla 4. Dimensión de Realización Personal.....	47
Tabla 5. Factor de Agotamiento Emocional según CBB.....	49
Tabla 6. Factor de Despersonalización según CBB.....	51
Tabla 7. Factor de Realización Personal según CBB.....	52
Tabla 8. Antecedente Características de la Tarea según CBB.....	53
Tabla 9. Antecedente Tedio según CBB.....	55
Tabla 10. Antecedente Organización según CBB.....	56
Tabla 11. Consecuencias del Burnout según CBB.....	57
Tabla 12. Afectación por el Síndrome de Burnout.....	59

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICA 1. Dimensión de Agotamiento Emocional.....	45
GRÁFICA 2. Dimensión de Despersonalización.....	46
GRÁFICA 3. Dimensión de realización personal.....	48
GRÁFICA 4. Factor de Agotamiento Emocional según CBB.....	49
GRÁFICA 5. Factor de Despersonalización según CBB.....	51
GRÁFICA 6. Factor de Realización Personal según CBB.....	52
GRÁFICA 7. Antecedente Características de la Tarea según CBB.....	54
GRÁFICA 8. Antecedente Tedio según CBB.....	55
GRÁFICA 9. Antecedente Organización según CBB.....	56
GRÁFICA 10. Consecuencias del Burnout según CBB.....	58
GRÁFICA 11. Afectación por el Síndrome de Burnout.....	59

INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout es una enfermedad que afecta física, psicológica y emocionalmente a un ser humano; se fundamenta en la exposición prolongada a situaciones de estrés, las cuales pueden perturbar de manera notable la vida de una persona; este síndrome se detona básicamente en el ámbito laboral, debido a que es allí donde se está expuesto a niveles más elevados de tensión, por las exigencias requeridas para desempeñar las funciones asignadas en la empresa a la que se está contratado, siendo las necesidades organizacionales las que llevan a las personas en muchas ocasiones a realizar actividades poco habituales, además de situaciones externas que exigen un grado de esfuerzo y dedicación más elevado de lo que dicha persona puede soportar.

En ese orden de ideas este trabajo pretende evidenciar como no sólo este síndrome afecta una determinada población, como se ha podido reportar en otras investigaciones, sino que pueden existir otras áreas de desempeño laboral que se pueden ver vulneradas por esta sintomatología.

CAPITULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. TITULO

Afectación existente por presencia del Síndrome de Burnout, en el personal administrativo de la Organización Vihonco, caso Medellín, 2013.

1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA

El trabajo es una herramienta fundamental para el crecimiento personal, económico y social de todos los seres humanos, cada vez más, se han ido identificando diferentes transformaciones que han llevado a conclusiones alarmantes sobre los niveles de estrés que se generan en las personas, debido a la responsabilidad que este ejercicio acarrea; teniendo en cuenta esta afectación se identificó otro tipo de riesgo con síntomas de mayor gravedad, denominado Síndrome de Burnout. Este factor psicosocial, como es reconocido en el medio y en las organizaciones, se ha investigado con mayor frecuencia en los empleados que manejan un contacto directo con clientes o pacientes, entre otras funciones, que requieren de un alto desgaste cognitivo y emocional para poder llevarlas a cabo; es entonces, como esta sintomatología no sólo genera una afectación emocional que perturba su desempeño, sino que también, reduce el nivel cognitivo del trabajador, además de deteriorar sus relaciones personales, debido a que son llevados al límite de sus reacciones liberando sus tensiones de una manera inadecuada.

En Colombia se han realizado algunas investigaciones sobre el Síndrome de Burnout; en los documentos que han servido de referencia para este proyecto, según, Quiceno y Vinaccia (2007, pág. 117-125), se ha detectado como en Medellín, por ejemplo, los principales participantes son los empleados asistenciales del área de la salud, debido al complejo manejo que debe darse tanto a los pacientes, como a sus familiares, donde las variables más sobresalientes, vienen determinadas por la gravedad de los pacientes, además de jornadas laborales extensas y el malestar que esta situación conduce a las familias, entre otras; llevando a dichos empleados a reaccionar

de una manera inadecuada, debido a la afectación generada por este síndrome. Lo más relevante, es la poca importancia que se le ha dado a esta patología y por consiguiente, las escasas herramientas que se tienen para manejar la sintomatología ocasionada, generando una propagación, no sólo entre los profesionales de la salud, sino en las demás áreas o sectores laborales.

La relevancia de este proyecto parte de la poca profundización bibliográfica de este tema en los diferentes sectores mencionados con antelación, en este caso particular, se busca poder identificar el grado de afectación que puede existir en el personal administrativo del sector salud, teniendo en cuenta la alta responsabilidad que se maneja desde esta perspectiva, dado que no es sólo la parte humana lo que prevalece, sino también el manejo financiero que deben tener presente estos trabajadores, llevándolos a vivenciar altos niveles de estrés y por consiguiente a experimentar la sintomatología del Síndrome de Burnout.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Lo que se pretende investigar en esta propuesta, es establecer el porcentaje de empleados del área administrativa de la Organización Vihonco sede Medellín, que pueden estar afectados por el Síndrome de Burnout, además de identificar los antecedentes que pueden ocasionar esta perturbación en el desempeño laboral, personal y social de los empleados; obteniendo claridad de como este síndrome no sólo afecta determinadas poblaciones, sino otro tipo de sectores labores.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1. General

Establecer la presencia de Síndrome de Burnout en el personal del área administrativa en la Organización Vihonco de la ciudad de Medellín, año 2013.

1.4.2. Específicos

- Identificar las personas que pueden estar afectadas por el Síndrome de Burnout, en el área administrativa de la organización Vihonco, sede Medellín.
- Describir que nivel de afectación laboral y emocional puede existir en las personas que laboran para el área administrativa de la Organización Vihonco sede Medellín
- Interpretar cuales son los principales antecedentes que pueden detonar la aparición del síndrome de Burnout en el personal administrativo de la Organización Vihonco

1.5. JUSTIFICACIÓN

Cada vez se intensifican más las exigencias laborales para la mayoría de las personas, siendo el aumento desmedido de funciones por parte de las organizaciones, lo que ha generado una desestabilización emocional en los empleados; esta situación ha tenido diferentes consecuencias, una de ellas, es el denominado Síndrome de Burnout, el cual ha sido estudiado principalmente en personas que laboran en el área asistencial de sector salud y en profesionales del sector educativo, debido al contexto relacional que se maneja en dichos escenarios.

En razón de lo anterior, el presente estudio pretende demostrar la alta probabilidad de como dicha sintomatología pueda afectar a otras actividades laborales. En este caso específico, se pretende estudiar el sector salud desde una perspectiva administrativa, para de esta manera, identificar los empleados que pueden estar vivenciando estos síntomas, sin tener un motivo claro de su origen; lo que no sólo puede llegar a afectar su desempeño laboral, sino también tener implicaciones negativas en las relaciones familiares, sociales y personales.

Es importante resaltar, que aún cuando el alcance de este proyecto está enfocado hacia la identificación de la existencia del Síndrome de Burnout, la investigación obtenida en esta propuesta, puede ayudar a esclarecer la razón de las falencias que se presentan en las diferentes organizaciones del sector salud y otros sectores económicos, que puedan estar afectados por esta patología; así de esta forma las personas encargadas de las áreas de gestión humana de las organizaciones, puedan atender las necesidades de sus empleados de una manera más eficaz y tratando de evitar que estos síntomas aparezcan.

Otro aspecto relevante que debe ser mencionado en la presente investigación, es la importancia que tiene para los estudiantes que se están formando en áreas afines con la salud mental y física, donde la ampliación del conocimiento de este tema puede

contribuir con la identificación de personas afectadas por el síndrome de Burnout y de esta manera poder implementar medidas preventivas en las organizaciones.

CAPITULO 2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 MARCO METODOLÓGICO

2.1.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio es descriptivo y transversal, esto se da porque el objetivo del proyecto permitirá medir en una sola intervención, la afectación que puede padecer el personal administrativo de la Organización Vihonco sede Medellín, además de aportar mayor conocimiento sobre los síntomas, comportamientos y situaciones que caracterizan el Síndrome de Burnout.

2.1.2 MÉTODO

El método empleado en esta investigación es inductivo, este se validará por medio de la observación y recolección de información, donde se podrá detectar el nivel de afectación que pueden padecer los empleados del área administrativa de la Organización Vihonco sede Medellín, y de esta manera identificar como la sintomatología del Síndrome de Burnout puede abarcar otros sectores labores.

2.1.3 ENFOQUE

La investigación propone un enfoque cualitativo, esto se debe a que la mayor parte de la información está determinada por la sintomatología, las vivencias laborales y personales, además de los comportamientos que generan estas situaciones a nivel emocional y cognitivo; además de la recolección de la información que será realizado por pruebas tipo encuesta que arrojan resultados con puntuación, lo que permite identificar la afectación existente por el síndrome de Burnout.

2.1.4 DISEÑO

El diseño es no experimental, porque se requiere realizar la recolección de la información en una sola sección, además de no utilizar ninguna estimulación para que se arroje el resultado, sólo se pretende identificar dicha información desde un estado neutral de la población y muestra seleccionada.

2.1.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.1.5.1 Población

Personas que laboran para el área administrativa de la Organización Vihonco sede Medellín.

2.1.5.2 Muestra

Teniendo en cuenta un listado entregado por el departamento de gestión humana de la empresa; la muestra esta dada por 18 personas que laboran para el área administrativa de la organización sede Medellín, que cumplan con los criterios de inclusión.

La investigación tendrá un muestreo No probabilístico, debido a que se seleccionarán todas las personas objeto de estudio, donde se pueda obtener mayor y mejor información de lo que se pretende investigar al momento de realizar la recolección y análisis de la información

2.1.5.3 Criterios de tipificación de la población.

Criterios de inclusión:

- ✓ Personas que laboren en la Organización Vihonco, sede Medellín
- ✓ Que su cargo se desarrolle en el área administrativa de la Organización.
- ✓ Que estén dispuestos a participar en la investigación.
- ✓ Que firmen el consentimiento informado.

2.1.6 FUENTES DE INFORMACIÓN

2.1.6.1 Fuentes primarias

Es el resultado que se detecta por medio del Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario Breve de Burnout que será aplicado en la población sujeto de estudio, donde se puede evidenciar la presencia y afectación por el Síndrome de Burnout.

2.1.6.2 Fuentes secundarias

Es toda la información que se ha encontrado en archivos físicos o virtuales de anteriores investigaciones que permitan conocer a profundidad sobre el tema a tratar y de esta manera, poder tener una mayor confiabilidad en la aplicación de esta información a la investigación en curso.

2.1.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Los instrumentos de recolección de información que se utilizarán son pruebas psicológicas que permitirán medir el grado de afectación por Síndrome de Burnout del personal del área administrativa de la Organización Vihonco sede Medellín, y se describen a continuación:

2.1.7.1 Inventario de Burnout de Maslach (MBI):

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, donde se evalúan 3 dimensiones denominadas agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo, la información recolectada con esta prueba permite determinar la presencia o no del síndrome.

La prueba consta de 22 ítems por medio de una escala Likert, que ayudan a identificar la presencia del síndrome, estos se subdividen de la siguiente manera: 9 de ítems de agotamiento emocional, 5 ítems por despersonalización y 9 de ítems por la realización personal. La calificación se determina de acuerdo a la sumatoria de cada dimensión lo cual ayudará a identificar si la persona es diagnosticada por el padecimiento del Síndrome de Burnout. En el caso puntual de la calificación de la dimensión de realización personal, esta no se determina por la mayor puntuación, como las demás, sino por el nivel menos elevado de calificación.

2.1.7.2 Cuestionario Breve de Burnout (CBB):

Es un cuestionario encargado de evaluar la presencia global del síndrome, además de los antecedentes y consecuencias del mismo, estas dimensiones se evaluarán en los resultados arrojados por la prueba para permitir mayor profundidad en los motivos que contribuyeron con la aparición del síndrome.

Este cuestionario se evalúa por medio de una escala Likert, donde la puntuación de las respuestas de acuerdo a cada dimensión se realiza de la siguiente manera (total / tres =), teniendo en cuenta el resultado obtenido se puede determinar si se esta o no afectado por el Burnout, los factores que se expresan en este cuestionario son: características de la tarea, tedio, organización y consecuencias del Burnout., además de las tres dimensiones anteriores, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Los resultados y conclusiones serán mostrados con la utilización de tablas y graficos inherentes a la estadística descriptiva.

2.1.8 Procedimiento

El trabajo de investigación se lleva a cabo en la sede de la Organización Vihonco en Medellín, donde inicialmente se reúne el grupo de estudio y se le entrega el consentimiento informado para que sea firmado por cada integrante, luego de manera individual se aplica los test, se comienza con el Inventario de Burnout de Maslach e inmediatamente después de terminado el inventario se entrega el Cuestionario Breve de Burnout para que sean desarrollado por cada empleado.

Posteriormente se realiza la calificación de ambos test para obtener las puntuaciones de cada dimensión y de esta manera poder detectar si el personal sujeto de estudio cumple con la sintomatología que caracteriza el Síndrome de Burnout, además de identificar cual es el factor antecedente que lo detona.

CAPITULO 3. MARCO REFERENCIAL

3.1 MARCO REFERENCIAL

La información que se toma de referencia para esta proyecto esta basada en anteriores investigaciones sobre la identificación del Síndrome en otras áreas de desempeño como los son el área asistencial del sector salud y el área educativa a nivel básica secundaria, educación superior y personal administrativo del mismo sector, en donde se ha tenido mayor profundización sobre la afectación por esta enfermedad. A continuación se evidencia brevemente las bases que fundamentan esta investigación:

3.1.1 Modelo de estrés.

La teoría de Hooke de estados de elasticidad citada de Feldman (2007, pág. 274), la cual determina que: (el estrés = $K \times C_{epa}$), donde la tensión externa de K , es lo que lleva a C_{epa} a una reacción a la tensión. En una definición basada en la teoría transaccional se puede explicar que:

“El estrés es un proceso de intercambio entre un organismo y su medio ambiente que involucra cambios auto-generados por el medio ambiente o inducida, que una vez que son percibidos por el organismo como superior a los recursos disponibles (internos o externos), alteran procesos homeostáticos en el sistema organismo-ambiente”.

Es así como este proceso puede evidenciarse en cualquiera de las áreas de la vida de una persona como puede ser su vida personal, social o en este caso puntual su ámbito laboral.

Esta base muestra claramente como el ambiente externo de una persona puede inducir de manera significativa en la presencia de esta enfermedad que cada vez absorbe a la población laboral, en necesario aclarar, que la sintomatología producida por este síndrome, no sólo se evidencia desde el área laboral, sino que también puede afectar otros aspectos como el personal, social y familiar, en este caso puntual, no enfocamos en estos últimos debido a la relevancia y trascendencia que puede generar en un ser humano, dado que es por medio de estas interacciones como se puede lograr obtener una buena salud física y mental.

3.1.2 Modelo clínico del Síndrome de Burnout

Es Herbert Freudenberger quien en 1974, describe por primera vez este síndrome de carácter clínico quien lo definió como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador", Carlín y Garcés (2010 pág. 170)

Esta explicación abrió camino a investigaciones más profundas sobre este síndrome, debido a la afectación que se estaba generando en el área de la salud, social y educativa, en donde la exposición excesiva por parte de este personal a situaciones de estrés, es lo que está generando el esparcimiento de la sintomatología. Además se pudo evidenciar como estas personas dejan en un primer plano las demandas de su trabajo sobre las necesidades personales, ocasionando que cada vez se vean mas vinculadas a las situaciones negativas que se viven día a día en su ámbito laboral, dejándose afectar profundamente por estas.

3.1.3 Modelo psicosocial de Síndrome de Burnout

“Este modelo esta basado en las investigaciones realizadas por las estadounidenses Cristina Maslach y Susan Jackson quienes en 1982 definen el Burnout como una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales y los organizacionales como condicionantes y antecedentes, además de caracterizarlo por un síndrome tridimensional que se desarrolla en profesionales cuyo objeto es la atención de personas, las tres dimensiones son agotamiento emocional, despersonalización y sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal. Christin (2013).”

Este modelo planteado por Maslach ha sido el más aceptado por los investigadores, dando paso a nuevas investigaciones y aportes por parte de otros expertos en el tema.

Según Gil y Peiró (1999), citado por Montoya (2012, pág. 211) “los cuales plantearon una teoría organizacional y proponen que la estructura, la cultura y el clima organizacional son variables importantes para el desarrollo del SB”.

En este orden de ideas es evidente como este síndrome abarca gran parte de las personas que laboran en áreas de servicio, sugiriendo la importancia que tiene un adecuado ambiente laboral y clima organizacional para predisponer o evitar la aparición del Síndrome de Burnout.

Otras investigaciones desencadenadas por la aparición se este síndrome han servido como referente de esta propuesta investigativa, donde se puede evidenciar que cada vez son mas las instituciones en las cuales los profesionales pueden padecer esta sintomatología, que por ser un tema poco común en el medio, es en muchas ocasiones es vivenciado por varias personas pero sin ser

diagnosticadas; sólo cuando ya se encuentran muy vulnerados o como el termino lo indica “quemados” laboralmente es cuando se genera la inquietud de sus reacciones y comportamientos.

3.2 MARCO CONCEPTUAL

3.2.1 Estrés laboral:

Afectación psicológica y física que deteriora la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral de una persona.

3.2.2 Síndrome:

Conjunto de síntomas físicos, psicológicos, emocionales entre otros, que determinan una enfermedad específica.

3.2.3 Síndrome de Burnout:

Agrupar un conjunto de síntomas psicológicos y físicos que van evolucionando en el tiempo debido a la interacción de factores internos como pueden ser las características de personalidad que pueda tener un individuo y los factores externos como el entorno laboral propiamente dicho, siendo éste el principal componente de la etiología de los síntomas y del curso de esta problemática.

3.2.4 Factores psicosociales:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus

necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, los cuales, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo OIT 1986, citado por Moreno y Baez (2010, pág. 3-6).

3.2.5 Riesgo laboral:

Son conocidos en el medio como los riesgos o accidentes a los cuales están expuestos los empelados en su puesto de trabajo y se clasifican de acuerdo al grado de afectación que pueda generar para la vida de los empleados.

3.3 MARCO HISTÓRICO

Según lo plantean Carlin y Garcés (2010 pág. 170). El Burnout fue descrito originalmente en 1974 por Freudenberger quien lo determina como “una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.

Esta definición abrió paso a más investigaciones como los estudios posteriores de Maslach y Jackson en 1981, los cuales se refieren al tema “un *síndrome de estrés crónico* que se manifiesta en aquellas profesiones de servicios caracterizadas por una atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de necesidad o de dependencia”. Además lo definen como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal (Quiceno y Vinaccia, 2007); esta trilogía como lo determinan los autores mencionados con antelación, es lo que compone este síndrome, siendo varios los criterios que se deben tener presente para poder referirnos a él.

En 1983 Farber plantea la relación que existe del Síndrome de Burnout con el trabajo manifestando que “es la percepción de los esfuerzo realizados y lo conseguido” lo que puede generar que se afecte su desempeño teniendo conductas de irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima” Quiceno y Vinaccia, (2007 pág. 118).

“Posteriormente Según Gil y Peiró (1997), citado por Quiceno y Vinaccia, (2007 pág. 119), definen el Síndrome de Burnout como: una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales”.

Desde la perspectiva planteada por Gil-Monte, el cual a realizado grandes aportes, en el 2000 se enfoca desde una visión psicosocial donde “consideran el síndrome de *Burnout* como un proceso en el que intervienen componentes cognitivo-actitudinales (baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización)”. Carlin y Garcés (2010 pág. 171); estas conclusiones son las mas relacionados con los planteamientos realizados con antelación por Maslach.

Después de estas investigaciones, otros autores han aportado definiciones o características del síndrome pero teniendo en cuenta que su aparición radica en el sector laboral, que en ocasiones se puede presentar mecanismos de defensa habituales en los seres humanos, como reacción a estos síntomas cuando van a afectar a algún profesional, pero que dependiendo de la capacidad de adaptación y los factores ambientales que se perciban en el sector laboral, se puede contribuir o no, con la consolidación de la sintomatología en el personal mas vulnerable.

3.4 MARCO CONTEXTUAL

Cada vez más en la sociedad colombiana, se han detectado personas afectadas por el estrés laboral, situación que genera mayor cuidado de parte de los entes gubernamentales que se encargan de controlar este tipo de afecciones, lastimosamente son pocas las investigaciones que se han desarrollado sobre este tema, donde se ha podido confirmar que esta sintomatología ha aumentado de una manera desmedida, generando lo que hoy en día se denomina Síndrome de Burnout, situación que ha tenido mas relevancia en el sector salud y educativo por las características funcionales que tiene estas áreas.

Teniendo en cuenta la información anterior, esta investigación será desarrolla de en la ciudad de Medellín, en una institución prestadora de servicios de salud denominada Vihonco IPS, la cual es una institución encargada de la atención integral de pacientes diagnosticados con hemofilia, además de pacientes con diagnostico de VIH; por un lado la hemofilia es una enfermedad causada por la deficiencia de factores de coagulación de la sangre, catalogada por las EPS como una enfermedad de alto costo, debido a que el medicamento de control que requieren los pacientes para su funcionamiento adecuado, es de un costo elevado y las dosis están determinadas dependiendo de la afectación del paciente; por otro lado, están los pacientes diagnosticados con VIH, enfermedad que debe ser maneja por medicamentos que controlan inmunosupresión que puede vulnerar la vida de estas personas.

Esta característica de atención en la IPS, es lo que genera mayor nivel de tensión entre los empleados sujeto de estudio, dado que se debe tener presente para una atención adecuada no sólo la parte humana de la persona, sino el mantenimiento de la calidad de vida de los pacientes de acuerdo a las necesidades de la enfermedad, además de los costos que se deben manejar por dichos medicamentos; es entonces donde los empleados del área administrativa de la empresa son los principales involucrados en que este proceso de realice de

una manera adecuada y permita lograr los objetivos propuestos de la IPS en cuanto a la atención integral al paciente.

3.5 MARCO TEÓRICO

Uno de los aspectos más relevantes en los últimos tiempos en los términos de salud es el denominado estrés, siendo esta enfermedad una de las principales consultas médicas; es evidente la afectación tan amplia que ha enmarcado esta problemática en toda la población, donde son varias las situaciones que pueden ayudar a detonarlo.

3.5.1 AFECTACION

Según la RAE (2013) la palabra afectación se define como “la acción de afectar, falta de sencillez y naturalidad”

Esta definición genera mayor claridad sobre la sensación que puede evidenciarse en una persona que presenta algún tipo de sintomatología negativa, en este sentido es claro como el termino afectación genera una alteración al ritmo habitual de cualquier organismo, normalmente está determinado como algo que producen daño.

En esta investigación particularmente cuando se utiliza este término, se emplea por todas las sensaciones negativas que perciben las personas, debido a los síntomas que caracterizan al síndrome de Burnout, es necesario mencionar que no sólo se presentan síntomas que se puedan detectar a simple vista, también se presentan alteraciones internas que van deteriorando el desempeño habitual de una persona en todas las áreas de su vida.

Esta terminología no sólo se emplea para demostrar situaciones a nivel físico sino también para evidenciar lo que se puede presentar a nivel psicológico y emocional que perturba el ritmo habitual de una persona.

3.5.1.1 Afectación física y psicológica

Cuando una persona se encuentra con dificultad para desarrollar su vida de una manera habitual, es generalmente porque existen afectaciones que perturban su integridad, lo más relevante de cualquier tipo de disfunción es que suelen atacar la parte física y mental de una persona, estos casos particularmente se pueden detectar por que el aspecto físico que tiene esta persona no es el mismo, además de sus comportamientos, que están llevados por los mismas perturbaciones que se está experimentando.

Se debe tener presente la vulnerabilidad que pueda tener cada persona, donde las estructuras de personalidad que se hayan formado desde las primeras experiencias, son las que contribuyen a la aparición de cualquier síndrome en las personas, en ese sentido, habría que tener presente que pueden existir situaciones estresantes todos los días, pero que dependiendo de las etapas de desarrollo de los sujetos, se puede construir una adecuada respuesta a dichos eventos; otro lado son los mecanismos de defensa, con los cuales minimizan el malestar que se pueda experimentar cuando se esta expuesto a una situación amenazante.

Es necesario mencionar que las características que se evidencian físicamente son más fáciles de visualizar, debido a que si bien es por medio de síntomas que se inicia una consulta, la apariencia física se va deteriorando con el tiempo; esto es muy común cuando las personas no están es su homeostasis,

donde las manifestaciones físicas que se puedan presentar, van a reducir los niveles de desempeño, además de visualizarse los signos físicos en la persona, algunos de los síntomas mas frecuentes pueden ser, dolores poco frecuentes en diferentes partes del cuerpo, disminución o aumento de sueño, apetito, entre otras, siendo esto unas del as principales características de lo que se conoce como estrés.

3.5.2 EL ESTRÉS

Tal como se ha evidenciado a los largo de esta investigación con respecto al estrés, es fundamental tener presente la influencia que puede tener el ambiente externo en la detonación de síntomas de estrés, es así como con la definición de Hook que se propone en líneas anteriores, podemos corroborar que cuando se esta expuesto constantemente a unas situaciones que no son de agrado para quien las experimente, se puede generar mayor vulnerabilidad a padecer síntomas de estrés; lo que tal vez no se tiene muy claro es que tanto puede avanzar estos síntomas, que si bien comienzan con una queja constante de las situaciones que se viven, las cuales en ocasiones no son tan negativas, pero dependiendo del malestar que exista se puede tener una percepción errada de otras situaciones que no tiene gran afectación, lo más relevante del caso que esto puede llegar hasta a deteriorar todos los ámbitos de la vida de un persona.

“Existen otras percepciones como lo citan Moreno y Baez (2010, pág. 22), La Comisión Europea define el estrés laboral como un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza

por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos"

Si bien existen infinidad de definiciones de lo que se conoce como estrés, se pueden correlacionar como una afectación que provoca desequilibrio en las mayoría de las personas que resultan perturbadas por esta enfermedad, que si bien no es tratada de una manera prioritaria puede llegar a transformarse en alteraciones mucho más graves para la salud, como lo es el Síndrome de Burnout.

3.5.3 FACTORES PSICOSOCIALES

Los factores psicosociales se conocen como las situaciones del trabajo que pueden generar repercusiones positivas o negativas dentro del desempeño de cualquier labor.

Es por esto como la OIT (1986, p. 3), define los factores psicosociales como:

“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”, citado por Moreno y Baez (2010, pág. 5)

Siendo este tipo de información lo que deja claridad sobre la expansión del termino y la importancia que puede presentar en una organización, debido a que con el sólo hecho de vincular seres humanos a formar parte de un objetivo común, como lo tiene la mayor parte de la las empresa en su misión y visión, se

pueden enfrentar a vivenciar este tipo de factores, ocasionado repercusiones positivas o negativas dependiendo de la evolución de su recurso humano.

Es necesario mencionar que según de aporte de Moreno y Baez (2010, pág. 7), se puede tener presente que: “Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional”. Lo cual sería el objetivo primordial de las organizaciones para que este tipo de factores no se convierta en lo que comúnmente se denomina factores de riesgos psicosociales.

3.5.3.1 Riesgos laborales

Dentro de los aspectos a los cuales se puede estar expuesto son los denominados riesgos laborales, se caracterizan por diversas situaciones que existen dentro de las organizaciones, que pueden tener una afectación física, psicológica y emocional, y están delimitados por la gravedad e implicación que se tiene para la salud de los empleados.

En todos estos detonantes, se puede tener presente que existen distintos grados de afectación, que dependiendo del daño que ocasionan a las personas van aumentando y puede terminar combinándose varias situaciones que perturban de una manera más drástica la vida de un empleado.

3.5.3.2 Factores de riesgo psicosociales organizacionales

Los riesgos psicosociales organizacionales, son situaciones consecuentes a que cada día se torne pesado, incomodo, irritante, además de evidenciarse en las personas afectadas signos físicos de alarma como desconcentración, mala memoria, distracciones, desorganización entre otras.

Es necesario mencionar que existen otras situaciones externas que pueden contribuir con los riesgos organizacionales como lo son los horarios variables, aumento de funciones y poco tiempo para la ejecución de las mismas, espacios inadecuados para el desempeño de su labor, entre otras; llevando a las personas a vivenciar estas sensaciones y a deteriorar su funcionamiento laboral.

La prolongación de este tipo de conductas son las que ocasiona reacciones alteradas por el empleado tanto en su ámbito laboral como en su vida social y familiar, dado que estas conductas normalmente se generalizan a todos los ámbitos de la vida de una persona y cada vez que aumentan más los síntomas se puede evidenciar un estrés laboral crónico

3.5.3.3 Estrés laboral

El estrés laboral, es una afectación que se detona cuando se presenta una relación entre una organización y alguno de sus empleados, siendo éste ultimo el que sufre el desgaste físico, emocional y cognitivo, estas situaciones negativas pueden variar en ambiente de trabajo en el cual se encuentra expuesta la persona, además de la baja tolerancia a la frustración que tenga, teniendo presente la poca capacidad de resolución de problemas ante las diferentes situaciones a las cuales se esta expuesto en un empresa.

En consecuencias de lo anterior, el nivel de tensión vivenciado en las organizaciones por parte de los empleados, se detecta cuando la persona además de experimentar las distintas situaciones intrínsecas mencionadas con antelación, también se le combina con una desmotivación extrínseca que viene alienada a las respuestas negativas que tiene en el desempeño de sus funciones, donde cada vez que se ejecuta una función con algún error se alimentan pensamientos devastadores que refuerzan dicha sensación y que de una manera frecuente pueden comenzar a afectar significativamente a una persona en su ámbito laboral.

Existen otras perspectivas o descripciones de lo que caracteriza el estrés laboral en este caso particular hablamos de lo según Posada (2011, pág. 69), se puede catalogar como estrés laboral.

“El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. Se distinguen entre los factores estresantes: los factores intrínsecos al propio trabajo, los factores relacionados con las relaciones interpersonales, los factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional y los factores relacionados con la estructura y el clima organizacional”

Según lo expuesto por este medico cirujano y especialista en salud ocupacional, son muchas las situaciones dentro del contexto laboral que pueden detonar esta enfermedad, lo que es muy delicado debido a que son experiencias inevitables con las que se debe aprender a convivir en este ámbito de desarrollo laboral.

Es entonces cuando por obvias razones, se necesita aprender a reconocer cuando una persona es más vulnerable para sufrir esta sintomatología, debido a que se debe disponer de las herramientas suficientes que permitan contrarrestar dicha evolución. En este orden de ideas, juega un papel muy importante el óptimo y adecuado reclutamiento y selección del personal, teniendo en cuenta que las empresas deben ser conscientes que ambiente laboral se maneja y que capacidad tiene dicha persona para poder lograr sobrellevar este tipo de sensaciones y de esta manera poder prevenir que la persona termine quemada por su trabajo.

3.5.3.4 Estrés crónico

“Estrés crónico: Es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá” según lo describe Posada (2011 pág. 68)

En este orden de ideas podemos identificar una consecuencia del estrés prolongado al denominado Síndrome de Burnout, el cual agrupa un conjunto de síntomas psicológicos y físicos, que van evolucionando con el tiempo debido a la interacción de factores internos, como pueden ser las características de personalidad que pueda tener un individuo y factores externos como el entorno laboral propiamente dicho, siendo este el principal componente de la etiología de los síntomas y del curso de esta problemática.

3.5.4 SÍNDROME DE BURNOUT

“La palabra *Burnout*, traducible del idioma inglés como “quemado”, se utiliza en términos clínicos para referirse a un estado avanzado de desgaste profesional, o síndrome de cansancio emocional, según Gil-Montes, (2003), citado por Caballero, (2009 pág. 132).”

De acuerdo con esta definición, se puede detectar como este síndrome de Burnout tiene una connotación negativa y bastante sugestiva, debido a la palabra quemado, siendo este termino la principal sensación que experimentan las personas cuando por altos niveles de estrés crónico van deteriorando su funcionamiento laboral, sumado al hecho de que estas situaciones también comienzan a perjudicar las otras áreas de las personas diagnosticadas con este trastorno.

Otros aspectos importantes pueden ser las condiciones del trabajo, los recursos personales con que cuente el individuo o la forma como la persona interprete o maneje las situaciones, llevando básicamente a lo que determinaría la frecuencia e intensidad del síndrome, a continuación se explicará las dimensiones que según Maslach (1982), citado de Quiceno y Vinaccia (2007, Pág. 119), caracterizan el Síndrome de Burnout.

3.5.4.1. Dimensiones de Síndrome de Burnout

Agotamiento emocional

Sería el primer pilar que compone este proceso, donde el principal desencadenante es “la perdida progresiva de energía”, Quiceno y Venaccia

(2007, pag.119) llevando a la persona a reaccionar de una manera inadecuada ante las diferentes situaciones en las cuales se ve inmersa, logrando una desmotivación que conlleva a un mal desempeño, siendo percibidas como personas constantemente insatisfecha, agotada, tensionada. También se evidencia la incapacidad para obtener una homeostasis en sus actividades diarias llevando a la pérdida de control desmedida de sus sentimientos

Este este momento el sujeto afectado puede tener la sensación de frustración, debido al cansancio que le genera tener que experimentar otro nuevo día de trabajo, perdiendo completamente el interés por que las situación diarias, además de no percibir mas posibilidades para solucionar los problemas que se puedan presentar.

Despersonalización

Se identifica en la persona por la sensación de frialdad constante, donde se evidencian conductas hostiles por partes del afectado, hacia sus compañeros o personas con las cuales tiene contacto permanentemente, además de falta de tacto con las necesidades de los demás, ocasionando cierta dureza al momento de enfrentarse a una situación de estrés.

Esta dimensión esta marcada por la falta de emotividad por parte de la persona afectada, hacia situaciones que comúnmente generan esta explosión de sentimientos, generado una respuesta brusca e impersonal por parte de la persona afectada, a los usuarios que se encuentran en el área laboral de este sujeto.

Realización personal

Por último se menciona la realización personal, este criterio es identificado por la pérdida de ideales propios, desvinculación de actividades cotidianas, tanto a nivel laboral como personal, familiar y social, llevando a un aislamiento por parte de las personas que padecen estos síntomas.

Otra de las características que se detectan en esta dimensión es la falta de competitividad para desarrollar de una manera ideal el trabajo para el cual se fue contratado, ocasionando que se dude al momento de solucionar un problema, lo cual se presente por la misma inseguridad que se ha ido intensificando al enfrentarse constantemente a situaciones negativas en el trabajo.

Además de la sensación por parte de la persona afectada de que en el actual empleo no se vislumbra un crecimiento personal, ni profesional, ocasionando cuestionamiento sobre si el es trabajo que merece ofrecerle la mejor disposición.

3.5.4.2. CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

La presencia o manifestación del Burnout, trae varias consecuencias, entre ellas se encuentra la disminución del rendimiento laboral, donde el desempeño que antes reflejaba la persona es menor y limitado, además del riesgo de accidentes laborales por la misma desmotivación y desconcentración en su trabajo.

Otro aspecto relevante son los ausentismos e incapacidades y la frecuencia con que estos se presentan en las organizaciones, que si bien pueden estar relacionados con otros factores como calamidades domésticas o enfermedades espontáneas, en este caso hacemos referencia a los determinados por la sintomatología de Burnout; donde una persona afectada por estas sensaciones y comportamientos, puede resistirse a querer contribuir con un adecuado cumplimiento de sus funciones y fingir no estar bien de salud, sólo para poder ausentarse de la empresa.

Las dificultades interpersonales que se pueden ocasionar sería otra aspecto que puede verse afectado, debido a la hostilidad y frialdad que expresa el empleado, como parte de sus síntomas ante las demás personas, donde llega a adoptar niveles de comunicación inadecuados y agresivos, lo que además perturba el funcionamiento de la empresa por no poder entablar actividades que requieran la interacción de un equipo de trabajo.

Otro factor relevante es la reducción en la calidad de vida de estas personas que presentan el síndrome, debido al mismo alejamiento y falta de esparcimiento de actividades diferentes a las laborales, que pueden fortalecer los síntomas experimentados, además de ocasionar que su nivel de afectación sea más elevado de lo que el sujeto pueda soportar.

Por último, están las pérdidas económicas que se pueden presentar para la empresa u organización, debido a que no es sólo la inasistencia del empleado lo que debe asumir, sino además el coste que le ocasiona adecuar otra persona que pueda reemplazar las funciones que desempeña este empleado, donde se puede ocasionar que el resto del grupo de trabajo deba asumir las falencias que se

presenten en este intercambio de información y acoplamiento del nuevo empleado que sirve de soporte en dicha ausencia.

3.5.4.3. ÁREAS LABORALES DE MAYOR AFECTACIÓN

Según reportes generados por los entes gubernamentales como la OIT en el año 2007, citado de Aranda (2011 pág. 48), donde es evidente la afectación laboral de este síndrome, además de la propagación del mismo.

Inicialmente se evidencio en el personal asistencial del sector salud como anteriormente los hemos descrito en el desarrollo de esta investigación, donde las funciones desempeñadas por estas personas desencadenan la aparición del Síndrome de Burnout, Aranda (2011, pág. 48); otras investigaciones lo detectaron en profesionales docentes, Caballero (2009, pág. 131-146), los cuales también se han visto afectados por esta sintomatología.

Es necesario aclara que la mayor parte de las investigaciones encontradas sobre este síndrome son en profesionales de las áreas de servicio, donde son los empleados asistenciales del sector salud y los profesionales de sector educativo los principales focos de investigación.

Los profesionales del sector salud por su parte, son más vulnerables a esta sintomatología, debido a que en su área laboral tiene mayores factores de riesgo que pueden llevar a desencadenarlo, de otra parte, según las investigaciones lo más relevante que se ha podido identificar es que son las mujeres, sus edades y los años de servicio, Quiceno y Vinaccia, (2007 pág.123), las principales características que ayudan a detonar la sintomatología del Síndrome de Burnout.

En las área de educación se ha podido concluir que además de la sintomatología que caracteriza el síndrome, han existido otras afectaciones como trastornos emocionales tales como ansiedad y depresión, según Ríos, Ocampo, Landeros, Ávila, Tristán, (2007 pág. 28-33), trastornos que por su alto grado de perturbación generan deserción en el personal afectado debido a que ya no es solo su área laboral el conflicto, sino todas las demás áreas de la vida del sujeto.

3.5.4.4. FORMAS DE DETECTAR LA PRESENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Con relación a la recolección de las pruebas que ayudan a identificar este síndrome, se puede detectar que la prueba planteada por Maslach en 1892, denominada Inventario de Burnout de Maslach, Gil-Monte, (2005), citado por Quiceno y Vinaccia (2007, pág. 119) es la que ha tenido mayor trascendencia en todos los años de estudio que ha tenido el Burnout, en la cual se especifica la trilogía de la cual hablo Maslach y Jackson, donde podemos diagnosticar la presencia de síndrome de Burnout y el grado de afectación existente en cada una de las dimensiones que componen esta sintomatología.

Es necesario mencionar, que para poder obtener otras características del síndrome se ha construido otra variedad pruebas, en este caso particular se menciona el Cuestionario Breve de Burnout validado por Bernardo Moreno y otros autores, el cual se encarga de realizar una evaluación desde otras perspectiva dentro de las organizaciones, las cuales pueden tener alguna influencia en la aparición del síndrome de Burnout, estas áreas evaluadas tienen gran relación con el inventario creado por Maslach, solo que se compacta con otras dimensiones como lo son:

El tedio, caracterizado por la monotonía y la repetición de las tareas asignadas, creando desmotivación y aburrimiento para la ejecución de las funciones asignadas.

Las características de la tarea, que viene determinado por el desarrollo de tareas no motivantes para la persona, afectando su desempeño y compromiso laboral.

El clima organizacional, que serian la funcionalidad de la organización y su manejo jerárquico que se ejerce, donde la falta de apoyo, comprensión y manejo de los superiores puede afectar el desempeño de la persona.

Las características del Burnout que atiende las consecuencias físicas, las consecuencias familiares y el rendimiento laboral, citado de Moreno (1997, pág. 9), donde queda claro que existen unas situaciones externas que deben ser sujeto de estudio para determinar si algún empleado puede vivenciar dicha sintomatología, sin dejar de lado la personalidad de las personas sujeto de estudio.

3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LA CATEGORÍA DE ANÁLISIS

UNIDAD DE ANÁLISIS	CATEGORÍA DE ANÁLISIS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DESCRIPTOR	TÉCNICAS
Personal administrativo de la Organización Vihonco.	Síndrome de Burnout (SB).	El SB es una afectación física y emocional que se desarrolla principalmente en el ámbito laboral, debido altos niveles de estrés.	Estrés laboral Agotamiento Despersonalización Factores de riesgo Riesgo psicosocial	Inventario de Burnout de Maslach. Cuestionario Breve de Burnout.

Tabla 1. Descripción general del proyecto.

CAPITULO 4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DISCUSIÓN

4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

4.1. Discusión de los resultados

El síndrome de Burnout se caracteriza por varias dimensiones que perturban de manera gradual las áreas de la vida de una persona. A continuación se mostrarán los resultados que arrojaron los *test* aplicados a la población sujeto de estudio, identificando que tanta afectación puede estar presente en este grupo de empleados teniendo en cuenta su desempeño laboral.

4.1.1. INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)

El inventario de Burnout de Maslach es un cuestionario caracterizado por tres dimensiones que se describirán y tabularán a continuación según el estudio:

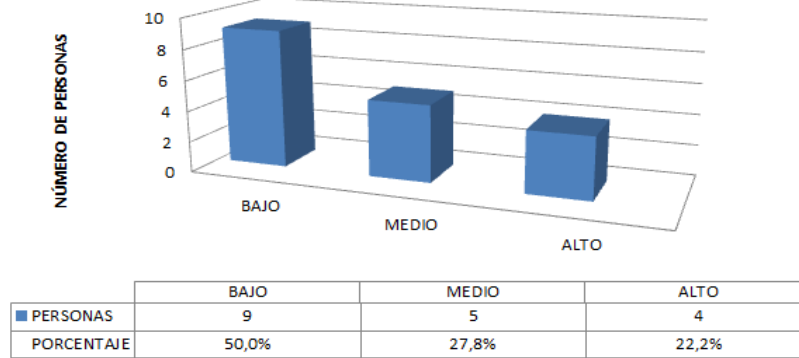
4.1.1.1 Agotamiento emocional (AE).

De acuerdo a la muestra tomada para la recolección de la información, se obtuvo la siguiente informa para la dimensión de (AE).

AGOTAMIENTO EMOCIONAL (AE)		
GRADO DE AFECTACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
BAJO	9	50,0%
MEDIO	5	27,8%
ALTO	4	22,2%
TOTAL	18	100,0%

TABLA 2. Dimensión de Agotamiento Emocional

AGOTAMIENTO EMOCIONAL



GRAFICA 1. Dimensión de agotamiento emocional

Con respecto a la dimensión de agotamiento emocional se evidencian varias características que se pueden destacar en su población general:

El 50% del personal de la Organización Vihonco, no presenta baja afectación por esta dimensión. El 27.8% se encuentra medianamente vulnerable a estar afectado por el agotamiento emocional, teniendo este resultado una gran importancia para la investigación, debido a que el ambiente de trabajo en el cual se encuentran estas personas, predispone al fortalecimiento de la afectación por esta dimensión.

Es este orden de ideas es el 22,2% del personal que se encuentra afectado por la características de esta dimensión en su sitio de trabajo, donde las sensaciones y emociones que se perciben y se expresan por parte del personal son más desgastantes de lo habitual.

Otro aspecto significativo en los resultados arrojados en esta dimensión es la división 50% / 50% que presenta la muestra, donde el hecho que la mitad de la población sujeto de estudio que se encuentra dentro de los niveles medio y alto, evidencia la probabilidad que tiene de estar propensos a este tipo de sintomatología, lo cual puede ocasionar que el área de trabajo se vea perjudicada por las conductas que se presentan entre el equipo, ocasionando un bajo rendimiento laboral o situaciones de

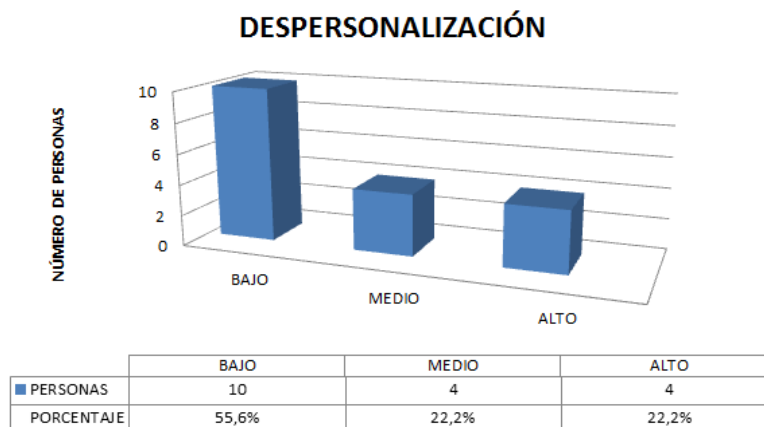
tensión en las relaciones interpersonales a nivel organizacional debido a los altos niveles de tensión y desmotivación por parte de la persona afectada.

4.1.1.2. Despersonalización

Teniendo en cuenta la muestra sujeto de estudio se detectó la siguiente puntuación en la dimensión de despersonalización (D).

DESPERSONALIZACIÓN (D)		
GRADO DE AFECTACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
BAJO	10	55,6%
MEDIO	4	22,2%
ALTO	4	22,2%
TOTAL	18	100,0%

TABLA 3. Dimensión de despersonalización



GRÁFICA 2. Dimensión de despersonalización

El 56,6% no presenta afectación por la dimensión de despersonalización, identificando una sensibilidad ante el contacto con los demás, contribuyendo a una adecuada relación laboral.

Se debe destacar la igualdad que se presenta entre los grados medio y alto en esta dimensión, donde al tener ambas un porcentaje de 22,2%, puede ocasionar que con mayor facilidad se trasladen al nivel alto, debido a que diariamente los empleados se ven expuestos a diferentes situaciones que pueden vulnerar el desempeño habitual.

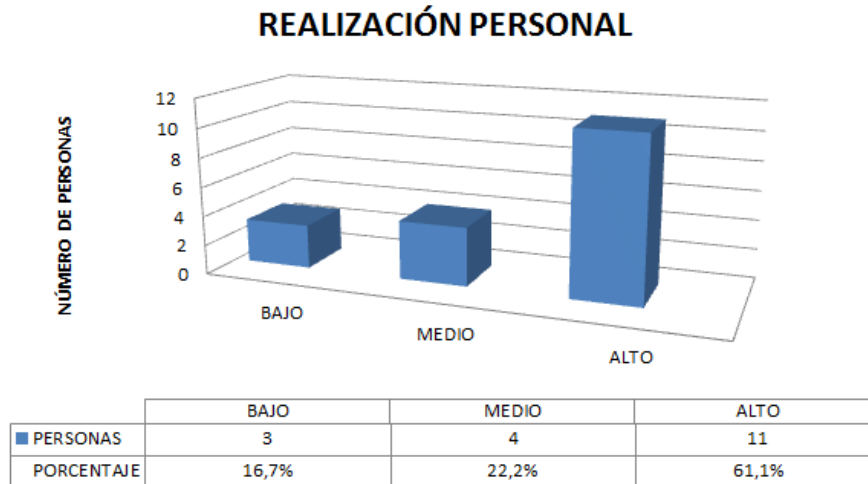
Esta dimensión, si bien no genera tanta afectación a nivel personal, si puede ocasionar mayores problemas con las demás personas que hacen parte de la vida de cada empleado, comenzando inicialmente por el ámbito laboral que es donde mayor sobrecarga existe a nivel cognitivo, emocional y de responsabilidad. Por tal motivo es necesario estar al tanto de cualquier expresión de esta sintomatología para poder prevenir su detonación

4.1.1.3. Realización Personal

Esta dimensión presenta unas características diferentes a las evaluaciones anteriores, donde los porcentajes altos indican mayor grado de realización personal, ósea menor afectación por el Síndrome de Burnout, a continuación se muestran los resultados de los empleados con relación a su percepción.

REALIZACIÓN PERSONAL (RP)		
GRADO DE AFECTACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
BAJO	3	16,7%
MEDIO	4	22,2%
ALTO	11	61,1%
TOTAL	18	100,0%

TABLA 4. Dimensión de realización personal



GRAFICA 3. Dimensión de realización personal

De acuerdo a la información obtenida, se puede detectar que la mayor parte de la población sujeto de estudio, presenta el 61.1% de realización personal, siendo esto un buen indicio de la proyección profesional que puede tener una persona que trabaja en esta área de la empresa y por ende buenos resultados en función de la misma.

En una segunda escala se encuentra el nivel medio con un 22.2%, siendo este porcentaje de empleados el que tiene mayor probabilidad de comenzar a presentar la sintomatología de esta dimensión.

El 16.7% restante es el personal que se evidencia afectado por esta características, donde las principales sensaciones son demostradas en su vida laboral, afectando la confianza en si mismo, además de generarse un deterioro en el cumplimiento óptimo de las funciones contratadas, estas funciones comienzan a ser poco importante para la persona afectada, hasta el punto que pueden perder el empleo, por la poca efectividad y eficacia con la que desempeña su labor.

4.1.2. CUESTIONARIO BREVE DE BURNOUT (CBB)

Este test denominado Cuestionario Breve de Burnout, está determinado por dos etapas, en una primera instancia están los antecedentes del Burnout, y en una segunda etapa los factores del Burnout o dimensiones anteriores propuestas en el Inventario de Burnout de Maslach (MBI).

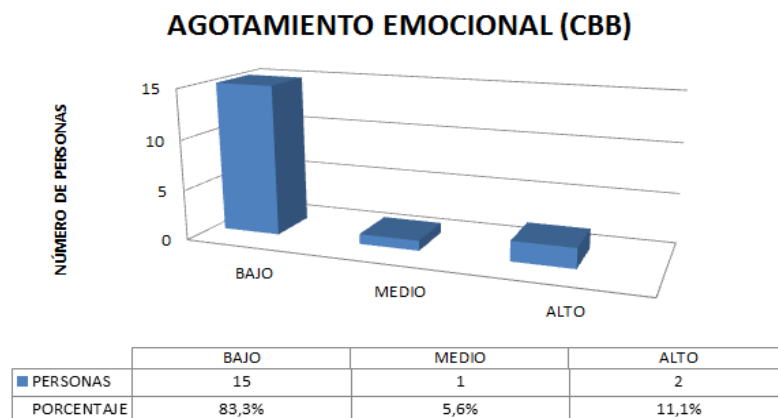
4.1.2.1 Factores del Burnout

Factor de Agotamiento Emocional:

En una primera instancia se muestran los factores que caracterizan el Cuestionario breve de Burnout, el primer aspecto que se muestra es el agotamiento emocional:

AGOTAMIENTO EMOCIONAL (CBB)		
GRADO DE AFECTACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
BAJO	15	83,3%
MEDIO	1	5,6%
ALTO	2	11,1%
TOTAL	18	100,0%

TABLA 5. Factor de agotamiento emocional según CBB



GRAFICA 4. Factor de agotamiento emocional según CBB

Se evidencia un nivel bajo de agotamiento emocional, donde el 83.3%, es una cifra importante teniendo en cuenta las características de las funciones desempeñadas por el personal, además de tener presente los ítems que se están evaluado, donde queda claro que la sensación de estrés que se pueda generar aun no ha logrado perturbar de una manera significativa la perspectiva de los empleados hacia el trabajo. En nivel alto con un 11.1%, existen personas que puedan estar vulneradas por la sintomatología que expresa este factor de evaluación, donde la principal sensación es la renuencia al sitio de trabajo, y en donde existen constantes quejas sobre las situaciones que se puedan presentar en el desarrollo de su labor.

Con un porcentaje de 5.6% considerado moderado se encuentran personas que posiblemente tienen un proceso ascendente para poder estar totalmente afectado por las características de esta dimensión, donde según los resultados individuales de las personas sujetos de estudio que quedaron dentro del nivel medio, están muy cerca de clasificarse en el nivel alto por el puntaje obtenido.

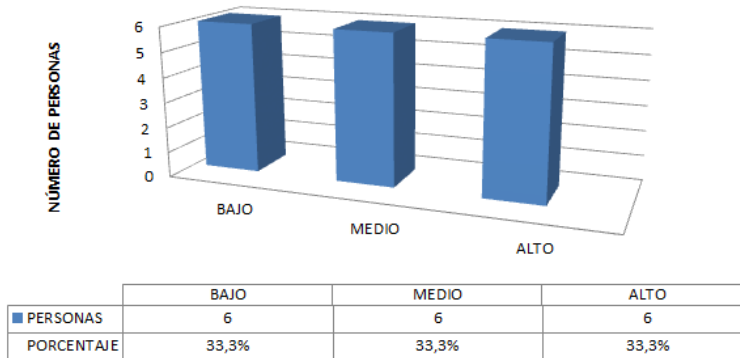
Factor de despersonalización:

Como segundo factor a evaluar se encuentra la despersonalización, a continuación se muestran los resultados:

DESPERSONALIZACIÓN (CBB)		
GRADO DE AFECTACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
BAJO	6	33,3%
MEDIO	6	33,3%
ALTO	6	33,3%
TOTAL	18	100,0%

TABLA 6. Factor de despersonalización según CBB

DESPERSONALIZACIÓN (CBB)



GRAFICA 5. Factor de despersonalización según CBB

Este factor del Burnout, presenta la sintomatología descrita de manera segmentada, donde los porcentajes expuestos de 33.33% son totalmente iguales en los tres niveles de afectación, ocasionando que la muestra por sus antecedentes tienda a verse mas vulnerada hacia los niveles altos, debido a que el personal que se encuentra entre los niveles medio y alto es mayor, ocasionado que se puede experimentar por parte del personal unas elevadas reacciones ante los demás.

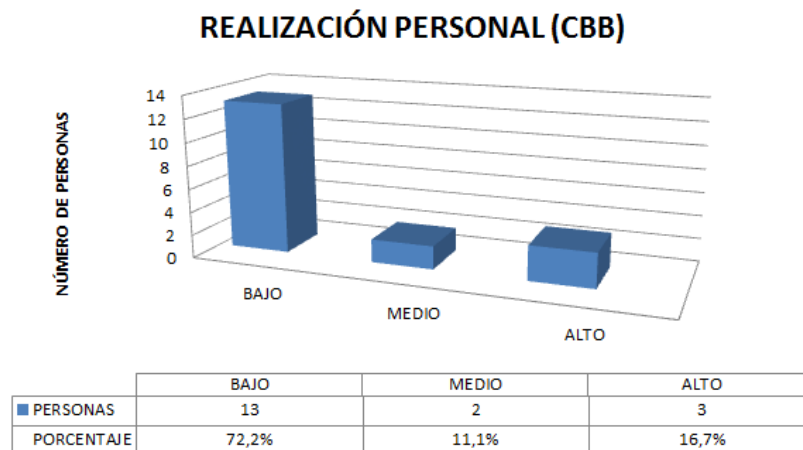
En este factor los ítems de evaluación están totalmente enfocados a la problemática que se puede presentar en las relaciones interpersonales laborales, donde perder la paciencia y prestar poca importancia al sentir de los demás, es algo muy habitual, cuando se comienza a padecer la afectación por Burnout.

Factor de realización personal:

En una tercera evaluación está el factor de realización personal, el cual podrá demostrar que tanta desmotivación por el crecimiento personal y laboral puede existir en esta población.:

REALIZACIÓN PERSONAL (CBB)		
GRADO DE AFECTACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
BAJO	13	72,2%
MEDIO	2	11,1%
ALTO	3	16,7%
TOTAL	18	100,0%

TABLA 7. Factor de realización personal según CBB



GRAFICA 6. Factor de realización personal según CBB

En esta gráfica la connotación general demuestra una clara marcación de los resultados, en esta ocasión básicamente se pretende reconocer que tantas sensaciones de extrañeza hacia las funciones que en algún momento se desempeñaron con total disposición y ahora se están realizando con una actitud inadecuada.

Inicialmente el nivel bajo con un 72.2%, deja claridad que los empleados de la Organización Vihonco, no se encuentran afectados por las sanciones descritas anteriormente, lo cual es algo bastante importante debido a que el desempeño laboral que realizan, es lo más acorde a sus ideales, teniendo en cuenta que al presenciar situaciones negativas en su trabajo, podrán ser resueltos de manera satisfactoria por el personal teniendo en cuenta su adecuada disposición.

En un segundo segmento se muestran los resultados en el nivel alto de la grafica donde el 16.7%, de los empleados puede estar presentando estas sensaciones, demostrando que las personas en el desempeño de su labor podrán reaccionar de una manera drástica ante su trabajo y ante su progreso profesional.

Es importante resaltar el personal que se encuentra en el nivel medio con un 11.1%, debido que las circunstancias de las funciones desarrolladas, pueden generar mayor probabilidad a la presencia de esta sintomatología.

4.1.2.2. Antecedentes del Burnout

En este segundo bloque se identifican los posibles antecedentes descritos en el cuestionario Breve de Burnout que están afectando la vida laboral del personal del área administrativa de la Organización Vihonco. A continuación se mostrarán de manera individual las dimensiones que conforman estos antecedentes, además una de las consecuencias que determina el Síndrome de Burnout.

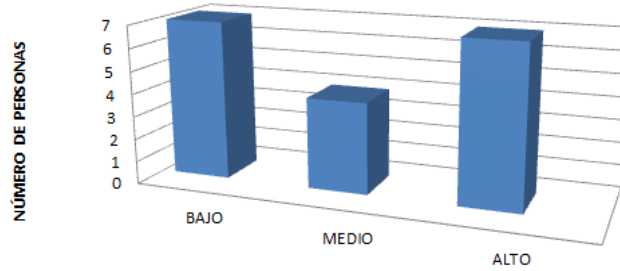
Características de la tarea:

Con esta dimensión se identifica el grado de importancia que tiene la motivación en las funciones desempeñadas por el personal:

CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA (CBB)		
RIESGO DEL BURNOUT	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
BAJO	7	38,9%
MEDIO	4	22,2%
ALTO	7	38,9%
TOTAL	18	100,0%

TABLA 8. Antecedentes de características de la tarea según CBB

CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA (CBB)



	BAJO	MEDIO	ALTO
■ PERSONAS	7	4	7
PORCENTAJE	38,9%	22,2%	38,9%

GRAFICA 7. Antecedentes de características de la tarea según CBB

Se observa un resultado entre los niveles limítrofes de la clasificación, donde el 38.9% esta determinado para los niveles alto y bajo, mostrando que el grupo de personas que participaron en este estudio tiene unas opiniones divididas, generando que se puedan ocasionar enfrentamientos con respecto a las funciones asignadas de acuerdo al cargo, debido a que por un lado existen empleados que se van a sentir sobre cargados y por ende desmotivados para continuar con su labor y por el otro las personas que disfrutan enfrentar las dificultades comunes que se pueden presentar en el desarrollo de la labor para la cual son contratados.

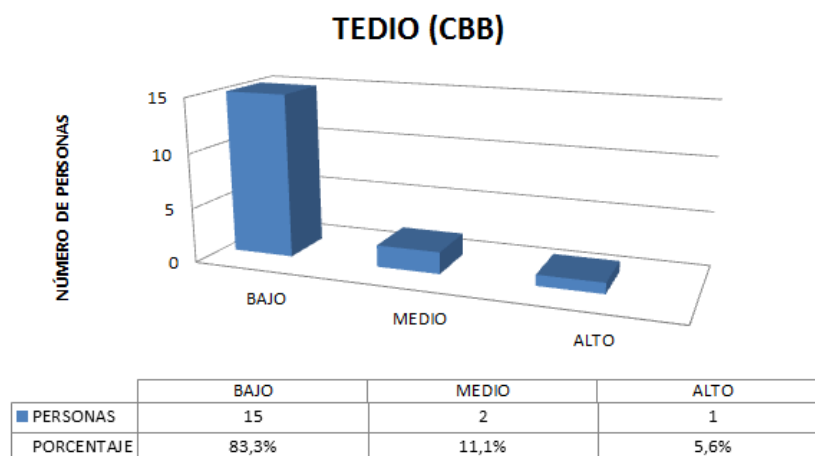
Por otro lado se pueden identificar los resultados del nivel medio con un resultado de 22.2%, refiriéndose a aquellos que en este momento pueden estar disfrutando su trabajo, basándose a que pueden existir situaciones impredecibles y negativas, y disminuir los nivel de motivación existentes, aunque no permanecen en el tiempo y no ocasionen daño a la realización de sus funciones.

Tedio:

Este factor es el segundo de los antecedentes descrito por el CBB, teniendo una estructura muy similar a las características de la tarea, donde lo que ocasiona la afectación es la frecuencia de las situaciones desgastantes lo que contribuye con su fortalecimiento:

TEDIO (CBB)		
RIESGO DEL BURNOUT	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
BAJO	15	83,3%
MEDIO	2	11,1%
ALTO	1	5,6%
TOTAL	18	100,0%

TABLA 9. Antecedente tedio según CBB



GRAFICA 8. Antecedente tedio según CBB

Se observa que el 83.3% del personal no experimenta la sintomatología descrita por el tedio dentro del CBB.

Asimismo se logra evidenciar en la población sujeto de estudio, que a pesar de conocer las características que envuelven esta organización, quienes laboran allí demuestra no verse tan identificados con el tedio al momento de estar en situaciones de

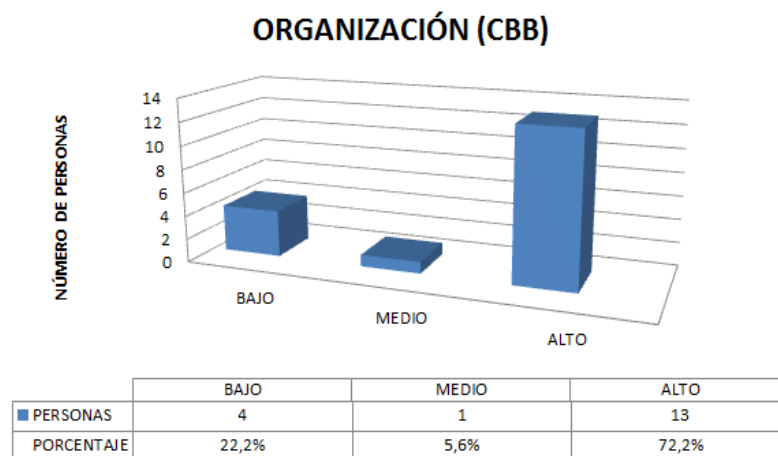
estrés. El nivel moderado se encuentra en un 11.1% de vulnerabilidad y en el nivel alto se encuentran en el 5.6%, abarcando la menor población, fundamentados en que en este factor la frecuencia de las funciones es lo que ocasiona la pérdida de interés además de tornarse aburrido por quién lo desempeña.

Organización:

En este tercer factor que compone el cuestionario está la organización, caracterizado por la funcionalidad de la organización a nivel general, que en ocasiones puede vulnerar el desempeño laboral de sus empleados:

ORGANIZACIÓN (CBB)		
RIESGO DEL BURNOUT	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
BAJO	4	22,2%
MEDIO	1	5,6%
ALTO	13	72,2%
TOTAL	18	100,0%

TABLA 10. Antecedente organización según CBB



GRAFICA 9. Antecedente organización según CBB

El resultado colectivo que arrojo este factor muestra una alta sensación de falta de acompañamiento tanto a nivel de estructura de organizacional como de apoyo por los

superiores y/o compañeros, dejando un resultado de 72.2%, en donde los empleados que concluyen que no están manejando de una manera adecuada las situaciones negativas o positivas que se puedan presentar en la empresa, específicamente en esta área administrativa.

Es necesario mencionar que en este factor se deben tener presentes varias características al momento de dar un resultado tan trascendental, dado que son las percepciones de unas personas que posiblemente no pueden cumplir a cabalidad las necesidades de la empresa, las que determinan esta situación.

Otro aspecto importante, es la influencia que pueda tener una empresa en el ambiente que se percibe por parte de los empleados, en donde los roces en algunas situaciones que se presentan, pueden afectar el desempeño y de una manera prolongada, ocasionar alteraciones más significativas por las características del Síndrome de Burnout.

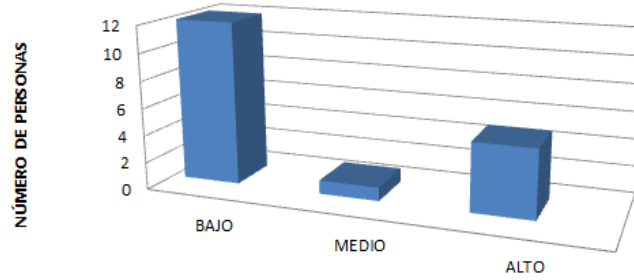
Consecuencias del Burnout

En este caso puntual la principal situación que se evalúan es la afectación que puede ocasionar esta sintomatología a nivel personal, familiar y social:

CONSECUENCIAS DEL BURNOUT (CBB)		
RIESGO DEL BURNOUT	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
BAJO	12	66,7%
MEDIO	1	5,6%
ALTO	5	27,8%
TOTAL	18	100,0%

TABLA 11. Consecuencias del Burnout según CBB

CONSECUENCIAS DEL BURNOUT (CBB)



	BAJO	MEDIO	ALTO
PERSONAS	12	1	5
PORCENTAJE	66,7%	5,6%	27,8%

GRAFICA 10. Consecuencias del Burnout según CBB

Los resultados bajos del 66.7%, indican que los empleados no han presentado las repercusiones de la sintomatología de este síndrome en las demás áreas de su vida, siendo un buen resultado, teniendo en cuenta la problemática que se puede generar cuando las personas están vulneradas por esta.

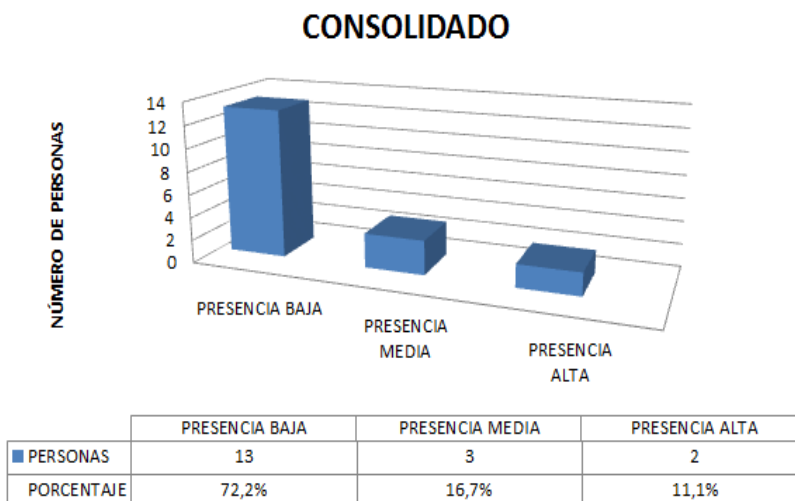
Del mismo modo se puede identificar que el 27.8% esta presentando la sintomatología que describe este factor, además estar experimentando dificultades en su área laboral, también están trasladando estas sensaciones, emociones y afectaciones físicas a sus hogares o a su grupo social, siendo esta situación bastante delicada, que requiere de una adecuada atención, para poder prevenir que la personas termine sin empleo y sin familia por estos síntomas.

4.1.3 CONSOLIDADO GENERAL

Teniendo en cuenta los resultados de las dimensiones anteriores a continuación de especificará que personal cumple con los criterios necesarios para determinar si se encuentra afectado por el Síndrome de Burnout, además de evidenciar cual es el factor que mayor prevalencia tiene en el proceso del adquisición de Burnout.

CONSOLIDADO		
SINDROME BURNOUT	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
PRESENCIA BAJA	13	72,2%
PRESENCIA MEDIA	3	16,7%
PRESENCIA ALTA	2	11,1%
TOTAL	18	100,0%

TABLA 12. Afectación por del Síndrome De Burnout



GRAFICA 11. Afectación por del Síndrome De Burnout

De acuerdo a los resultados evidenciados en el gráfico anterior, podemos detectar como el Síndrome de Burnout si afecta a algunas de las personas que participaron en el proceso, siendo el 11.1% (2 empleados), quienes padecen la sintomatología de esta enfermedad, ocasionando que el desempeño laboral se vea afectado de una manera significativa, además de la generalización de sus síntomas a nivel interno de la Organización.

En un segundo lugar se encuentra el 16.7% (3 empleados), que se encuentra con altos índices de padecer este Síndrome, donde el área de trabajo de estos empleados puede ser un detonante alto para generalizar estos síntomas, teniendo en cuenta los resultados de las graficas anteriores.

Por ultimo, se puede visualizar como el 72,2% (13 empleados), no presenta una afectación relevante para diagnosticar la presencia del síndrome de Burnout, en este orden de ideas se puede identificar que la mayor parte de la población que compone el área administrativa de la Organización Vihonco, no esta dentro de los niveles de atención por dicha sintomatología.

CAPITULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo a toda la información que se ha recolectado en el transcurso de esta investigación se puede tener claridad sobre algunos aspectos que cautivan, la atención del investigador.

Como primera medida se puede detectar como este tipo de síntomas si se pueden presentar en otros áreas laborales, lo mas relevante es que no se tiene el conocimiento necesario para atender las quejas presentadas por el personal, generando que sólo hasta que se sientan quemados por su trabajo, decidan retirarse, con el fin acabar supuestamente con la sintomatología, que como lo hemos manifestado es detonada por una constante de actividades negativas en la organización para la cual se labora.

Otro aspecto relevante son los resultados arrojados por los test aplicados, que sin bien no demuestran de una manera drástica dicho trastorno, no quiere decir que no pueda presentarse, donde se puede visualizar en los resultados, que en todas las dimensiones se encuentra personal en el nivel medio, lo cual al tener una factor de riesgo como lo es la frecuencia de situaciones negativas, por el conflicto de interés, que puede agrandar la sintomatología existente y volcarla al extremo.

Es necesario aclarar que de todas las dimensiones evaluadas para la detección del síndrome tiene diferentes grados de afectación, donde según los resultados arrojados por el inventario de Burnout de Maslach, se detecta una predisposición por parte del nivel inmediatamente inferior, en todas las dimensiones, y que si esta sintomatología se aumenta y se generaliza puede ocasionar una descompensación a la organización por las sensaciones y percepciones de su personal contratado y por la respuesta frente al cumplimiento de su labor.

Con respecto a lo evaluado en la Cuestionario Breve de Burnout, el antecedente de organización posee un porcentaje preocupantemente alto, debido a que si bien por las características de la labor el personal puede ser afectado, como se ha dejado claro a lo largo de esta investigación, el hecho que la estructura de la Organización no sea la esperada con relación a su trabajo y proyección por parte de los empleados, pueden ocasionar que el personal contratado no encuentre en la empresa esa motivación extrínseca de hacer que las funciones se desenvuelvan de una mejor forma, debido a que no se fortalecerá el sentido de pertenencia, que es tan relevante para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la Organización.

5.2. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se pueden tener presentes varias situaciones:

En primer lugar, el hecho que se haya detectado personas con el Síndrome de Burnout en la Organización Vihonco es bastante relevante, debido a que es evidente como esta sintomatología puede afectar otras áreas diferentes a las comúnmente investigadas, además de tener presente que independiente de las características del síndrome, existen también ambientes que por su estructura pueden ocasionar con mayor facilidad la aparición del Burnout.

En una segunda instancia se puede mencionar como en la actualidad las empresas no le han dado la importancia que tiene esta enfermedad, que si bien afecta de una manera significativa la salud física, emocional y cognitiva de una persona, también puede desestabilizar el funcionamiento interno de una empresa, debido a los altos niveles de ausentismos que ocasiona, es por esto como las áreas de recursos humanos de las empresas, deben realizar evaluaciones especializadas de las

sensaciones y experiencias que tiene los empleados, para de manera poder atacar a tiempo los necesidades que se puedan identificar.

Por ultimo lo que se sugiere tener en cuenta s que cuando se detecte la presencia de este síndrome, se deben implementar estrategias organizacionales que puedan disminuir la propagación de esta sintomatología, debido a que como se expreso anteriormente en los resultados, son muchas las personas que están propensas a desarrollar el síndrome y que sino se realizan actividades que prevengan esta propagación se pueden ver muy afectada la funcionalidad de las organizaciones.

CAPITULO 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS

6.1 REFERENCIAS

Aranda (2011). Síndrome de quemarse en el trabajo: un conflicto en la salud de los profesionales. Rev. IIPSI Facultad de psicología 2011: 14, N.2, 271-276.

Caballero, Federica, Palacio (2010). El Burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. Rev. Latinoamericana de psicología 2010: 42, N.1, 131-146.

Carlin, Garcés (2010). El Síndrome de Burnout: evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Anales de Psicología 2010: 26, N.1, 169-180

Gil-Monte, Peiró (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multi-ocupacional. Psicothema 1999, 11, N.3, 679-689

Feldman, Christensen (2007). Behavioral Medicine: A Guide for Clinical Practice. 3ª ed. Estados Unidos. McGraw-Hill.

Mora, (2005). Guía para elaborar una propuesta de investigación. Rev. Educación, 2005, 29, N. 002, 67-97.

Montoya, Moreno (2012). Relación entre Síndrome de Burnout, Estrategias de afrontamiento y Engagement. Psicología del Caribe 2012: 29, N.1, 224-227

Moreno, Báez (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Barcelona, Universidad Autónoma de Madrid.

Moreno, Bustos, Matallana, Miralles (1997). La evaluación de Burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. Madrid, Universidad Autónoma

Kunz, Tangol (2010). Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Austral de Chile en el campus ISLA Teja Valdivia. Tesis de grado publicada Universidad Austral de Chile, Chile, Valdivia.

Quiceno, Vinaccia (2007). Burnout: "Síndrome de Quemarse en el Trabajo" (SQT). Acta Colombiana de Psicología 2007: 10, N.2, 117-125.

CIBERGRAFÍA.

Christin, Alberto. Modelos Explicativos del Síndrome de Burnout [En línea]. Malestar Docente, 2013, [Consultado el 13 de Octubre de 2013], disponible en <http://www.estres.edusanluis.com.ar/2013/09/modelos-explicativos-del-sindrome-de.html>

Afectación. (s.f.). Recuperado el 14 de octubre de 2013 [http://lema.rae.es/drae/?val=AFECTACION,](http://lema.rae.es/drae/?val=AFECTACION)

6.2 ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha:

Yo _____, con documentos de identidad CC___ TI___ Otro___ Cual_____ No. _____, certifico que he sido informado(a) con claridad y veracidad debida al respecto de ejercicio académico que la estudiante _____ me ha invitado a participar, que actuó consecuente, libre y voluntariamente y contribuyente a este procedimiento de forma activa. Soy conocedor que puede ponerle fin a mi participación en las pruebas, que no me harán devolución escrita y que no se trata de una intervención con fines de tratamiento psicológicos. También he sido informado de los tipos de pruebas que serán realizadas, así como de la manera que serán utilizados los resultados.

Además de que se respetara la buena fe, confiabilidad e intimidad de la información por mi suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

Firma del evaluado
CC.

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

			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 los demás.							
5	D	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos.							
6	EE	Trabajar por otros todos los días es una tensión para							

		mí.							
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los demás.							
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 las personas a las que tengo que atender.							
16	EE	Trabajar en contacto directo con las personas							

		me produce bastante estrés.							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada.							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar.							
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 demás me culpan de algunos de sus problemas.							

CUESTIONARIO BREVE DE BURNOUT (CBB)

Por favor, conteste a las siguientes preguntas, rodeando con un círculo la opción deseada.

1. En general estoy más bien harto de mi trabajo.
 1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 2. Algunas veces
 3. Frecuentemente
 4. En la mayoría de ocasiones

2. Me siento identificado con mi trabajo.
 1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. En la mayoría de ocasiones

3. Las personas de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes
 1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. En la mayoría de ocasiones

4. Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo.
 1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. En la mayoría de ocasiones

5. Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales.
 1. Totalmente en desacuerdo
 2. En desacuerdo

3. Indeciso
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
1. Mi trabajo actual carece de interés.
 1. Totalmente en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Indeciso
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
 2. Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor.
 1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. En la mayoría de ocasiones
 3. Los compañeros nos apoyamos en el trabajo.
 1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. En la mayoría de ocasiones
 4. Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí.
 1. Nunca
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. Siempre
 5. Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien sus resultados y su alcance.
 1. Totalmente en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Indeciso

4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
6. Las personas a las que tengo que atender reconocen muy poco los esfuerzos que se hacen por ellas.
1. Totalmente en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Indeciso
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
1. Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso.
1. Totalmente en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Indeciso
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
2. ¿Considera usted que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc.)?.
1. Nada
 2. Muy poco
 3. Algo
 4. Bastante
 5. Mucho
3. Mi trabajo es repetitivo.
1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. En la mayoría de ocasiones
4. Estoy quemado en mi trabajo.
1. Nada
 2. Muy poco
 3. Algo
 4. Bastante

5. Mucho

5. Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo.

1. Nada
2. Muy poco
3. Algo
4. Bastante
5. Mucho

6. El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales.

1. Nada
2. Muy poco
3. Algo
4. Bastante
5. Mucho

1. Procuro despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Frecuentemente
5. Siempre

2. El trabajo que hago dista de ser el que yo habría querido.

1. Nada
2. Muy poco
3. Algo
4. Bastante
5. Mucho

3. Mi trabajo me resulta muy aburrido.

1. En ninguna ocasión
2. Raramente
3. Algunas veces
4. Frecuentemente
5. En la mayoría de ocasiones

4. Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor.
 1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. En la mayoría de ocasiones.