

Análisis del estado de burnout en personal administrativo de una empresa de comunicaciones y servicios al cliente de Medellín, Antioquia, Colombia

Natalia Pava Tobón & Manuela Castro Mesa

Trabajo de grado para optar al título de psicólogas

Asesor

Andrés Leonardo Gómez Zona

Magister en salud pública

Octubre 2019

Universidad de Antioquia

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Departamento de Psicología

Medellín

2019

Resumen

El propósito de esta investigación es realizar una medición del estado de burnout en una empresa de comunicaciones y servicios al cliente en Medellín, Colombia con la intención de realizar un diagnóstico y análisis sobre la misma. Para la realización de dicha medición se tomó un grupo específico del personal conformado por el sector administrativo de la organización, donde participaron 50 personas a las que se les aplicó el cuestionario de la prueba del Maslach Burnout Inventory (MBI).

Los resultados y el análisis permiten concluir que hay una baja presencia de burnout ya que, pocos participantes cumplieron con todos los criterios para el diagnóstico; aunque se presentaron pocos casos de burnout propiamente hablando, se encontraron niveles de alerta que representan un riesgo para las personas que participaron, esto debido a que hay puntuaciones con tendencias altas en algunas dimensiones de la variable, que por separado no constituyen el cuadro completo de burnout.

Palabras clave: Burnout, empresa, estrés, personal administrativo.

Abstract

The aim of this research is to make a measurement of the burnout levels in a communications and customer service company in Medellín, Colombia, with the intention of making a diagnosis and analysis of these burnout levels. To make this measurement, a specific group of the administrative personal of the organization was taken, counting with 50 participants whom got applied a questionnaire of the Maslach Burnout Inventory (MBI).

The results and analysis may lead to the conclusion that there are low burnout levels

because of the lack of participants that matched the criteria items for the diagnosis. Although there were few burnout cases, caution levels that represent a risk for the participants were found. This is because the presence of high-tendency punctuations in some variable's dimensions that are insufficient to determine the whole Burnout schema itself.

Keywords: Burnout, company, stress, administrative personal.

Tabla de contenido

Introducción	6
Planteamiento del problema.....	7
Antecedentes del problema	7
Formulación del problema	16
La psicología organizacional y del trabajo.....	16
Factores de Riesgo	20
Pregunta de Investigación:	22
Objetivos	22
General	22
Específicos	22
Justificación del problema	22
Marco teórico.....	28
Burnout.....	28
Dimensiones del Burnout.	30
Metodología	34
Nivel, diseño y enfoque de la investigación.....	34
Población.....	35
Muestra.....	35
Criterios de inclusión.....	35
Criterios de exclusión.....	36
Instrumento.....	36
Agotamiento Emocional (AE).....	37
Despersonalización (DP).....	37
Realización Personal (RP).....	37
Consideraciones éticas	38
Recolección de datos.....	39
Variables.....	40
Plan de análisis de la información.....	43
Resultados.....	43

Discusión.....	55
Conclusiones.....	57
Referencias.....	60
Anexos	67
Anexo 1	67
Consentimiento informado.....	67
Anexo 2	69
Maslach Burnout Inventory (MBI).....	69

Análisis del estado de burnout en personal administrativo de una empresa de comunicaciones y servicios al cliente de Medellín, Antioquia, Colombia.

Introducción

A lo largo del tiempo el burnout ha sido entendido como aquella respuesta derivada del estrés laboral cuya incidencia ha sido mayor en las profesiones asistenciales. Maslach posibilitó el establecimiento de una definición tridimensional del concepto que hoy en día conserva. (Salanova & Llorens 2008). Estas dimensiones, definidas como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, las propuso sustentándose en los estudios efectuados con el instrumento más utilizado en la investigación sobre el burnout, el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981, 1986).

En la actualidad, el burnout ha cobrado tal relevancia que es considerado una enfermedad y su reconocimiento deriva del impacto que tiene en el ámbito laboral, pues la presencia de este trae consigo consecuencias como disminución del rendimiento laboral, baja calidad del trabajo del colaborador al estar agotado emocionalmente y llevar a cabo comportamientos de despersonalización que tienen que ver con el cinismo (Maslach, 2009). Además de las dificultades interpersonales, el burnout también puede traer pérdidas económicas significativas para la empresa u organización, entre otros (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Gil-Monte, 2005).

Es así como surge el interés por llevar a cabo una investigación en la cual se pretende dar cuenta de los niveles de burnout en personal administrativo de una empresa de telecomunicaciones y servicios al cliente, con el fin de definir acciones de mejoramiento para disminuir el mayor nivel de sintomatología que represente un riesgo para la aparición de esta enfermedad.

Planteamiento del problema

Antecedentes del problema

El reconocimiento e incidencia del burnout ha aumentado considerablemente durante los últimos años y se han realizado estudios en numerosos países que buscan saber cuáles son sus causas; siendo el estrés relacionado con el trabajo, la más significativa de todas.

Para abordar el burnout en el ámbito organizacional, es pertinente mencionar el estrés relacionado con el trabajo.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), el estrés surge como respuesta física y emocional a un perjuicio causado por la falta de equilibrio entre las exigencias, recursos y capacidades percibidas por el individuo para afrontar dichas exigencias. El estrés ligado al trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del mismo y las relaciones laborales. Se presenta cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. También tiene lugar cuando el conocimiento y habilidades de un trabajador o un conjunto de trabajadores para enfrentar las exigencias, no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Los aspectos del trabajo que pueden dar lugar al estrés son conocidos como factores de riesgo psicosocial. En 1984, la OIT (2016) definió los factores de riesgo psicosocial como:

las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral.

(p. 2)

Es importante mencionar que el impacto del estrés en la salud varía en cada individuo, no obstante, un estrés elevado puede conllevar a las personas a una salud deteriorada, incluyendo trastornos mentales y de comportamiento, entre ellos el agotamiento y el burnout, siendo este último el foco de interés de la presente investigación.

Siguiendo la OIT (2016), el burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental que surge de la implicación a largo plazo en situaciones laborales con grandes exigencias emocionales. Se puede describir como la respuesta prolongada a una exposición crónica a riesgos psicosociales, emocionales e interpersonales en el trabajo. Puede ocurrir cuando no existe entre la organización y el individuo una conexión respecto a los principales ámbitos de la vida laboral: valores, justicia, sociedad, recompensa, control y carga de trabajo.

Desde las primeras investigaciones del tema, que se centraron en profesionales de la salud y servicios humanos, se ha pasado a estudiar el burnout en población de profesores hasta llegar a funcionarios de prisiones, bibliotecarios, policías, estudiantes, militares, administradores, entre otros (Quiceno & Vinaccia, 2007). Golembiewski, et al. (citados por Guerrero, 2000) aseguran que el burnout afecta a todo tipo de profesiones y no sólo a las organizaciones de ayuda, y de hecho, gran parte de sus investigaciones emplearon como muestra a directivos, vendedores, entre otros.

Al realizar una búsqueda de antecedentes sobre el burnout, se encontró que se ha relacionado con diferentes variables y en poblaciones distintas, dentro de ellas, es posible identificar con mayor frecuencia investigaciones cuya finalidad es realizar revisiones documentales a nivel teórico. Diversas investigaciones en el campo de trabajadores de la salud que incluyen personal como enfermeras, médicos y cuidadores, investigaciones que tienen como población estudiantes, mediciones de burnout en docentes y estudios que hacen reaccionar dicha

variable con variables de tipo sociodemográficos como lo son sexo, edad y estrato socioeconómico, entre otras.

A continuación, se hace un breve recuento sobre algunos antecedentes que incluyen los temas previamente mencionados, estas investigaciones corresponden a los últimos diez años, lo cual permite tener una mirada actualizada respecto al burnout.

Las investigaciones que se centran en revisiones documentales sobre el burnout permiten ampliar el concepto del mismo. Una revisión sistemática realizada en el año 2008 (Salanova & Llorens) indaga sobre los distintos estudios del burnout orientados hacia el desarrollo del concepto y su evolución desde 1974 hasta el 2007, la investigación demostró la importancia y pertinencia de la intervención en el burnout, orientándola a cambiar el ambiente laboral, generar cambios en la persona, o en la interacción persona - trabajo. Asimismo, en el 2016 (Díaz & Gómez) se llevó a cabo una revisión sistemática cuyo objetivo fue el análisis de estudios empíricos realizados entre los años 2000 y 2010, los cuales hablan del burnout; dichos estudios fueron realizados en Latinoamérica. En sus resultados aparecieron de forma predominante: Freudenberger como referente histórico, Maslach y Jackson en relación con los profesionales asistenciales y Gil-Monte como uno de los personajes más nombrados en las investigaciones hispanoamericanas.

Continuando con otro de los temas recurrentes frente a las investigaciones realizadas sobre el burnout, se encontró la población de trabajadores de la salud. Una muestra de 92 personas de que prestan servicios en salud, quienes laboran con los cuidados paliativos, fue evaluada para indagar los niveles de burnout y llevar a cabo un análisis sobre una posible relación con factores sociodemográficos, laborales y estilos de vida. En los hallazgos se evidenciaron personas con altos niveles y con bajos niveles de burnout; la diferencia radicó en las horas de sueño de la persona, el ejercicio físico y la antigüedad en su unidad de trabajo (Fernández, Pérez & Peralta, 2017). Del

mismo modo, 204 personas que trabajan en el área de salud, como enfermeras y enfermeros de un hospital materno infantil de la ciudad de Durango, participaron en una investigación cuyo objetivo fue realizar una medición en la que se introdujeron variables como: turno de trabajo, situación laboral, trabajar horas extras y servicio en el que se encuentran. En sus resultados se evidenció que sólo la variable del turno laboral es la que marca una diferencia clara en las mediciones (Rivas & Barraza, 2018). Asimismo, en el año 2010 (Contreras, Juárez & Murrain) en un grupo de 71 auxiliares y profesionales de enfermería de instituciones hospitalarias de la ciudad de Bogotá, Colombia, se identificó una presencia baja de burnout. En el estudio la finalidad fue relacionar el burnout con otras variables, para ello se abordó la influencia del burnout, la calidad de vida y los factores socioeconómicos en las estrategias de afrontamiento utilizadas por los profesionales.

Siguiendo esta línea, se encontró en una muestra de 103 personas residentes de cirugía general, que el 72,8% de los evaluados cumplieron con criterios de burnout en al menos una de las subescalas (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) (Muñoz, Campaña & Campaña, 2018). Otra de las investigaciones referentes al burnout en personal de servicios en salud, demostró que existe un efecto positivo y significativo de la sobrecarga en el burnout y el conflicto trabajo-familia, y un efecto negativo de la sobrecarga en la satisfacción laboral. Es la conclusión de un estudio realizado en 673 trabajadores del área de la salud en un instituto de salud en México, cuya finalidad fue determinar el efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en este ámbito laboral (Patlán, 2013).

En 2013 (Contreras Torres, Espinal, Pachón & González), en la ciudad de Bogotá, Colombia, se llevó a cabo una investigación en una muestra de 309 participantes, con edades comprendidas entre los 20 y los 58 años, entre ellos el 70% fueron mujeres. Los participantes pertenecían a distintas áreas de la salud tales como medicina, bacteriología, enfermería,

fisioterapia, fonoaudiología, instrumentación quirúrgica, nutrición y dietética, odontología, optometría, psicología, química farmacéutica, salud ocupacional, terapia ocupacional y respiratoria. El objetivo de la investigación fue identificar la presencia de burnout, los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del hospital y observar su relación, considerando variables sociodemográficas. En los hallazgos se evidenció una baja presencia de burnout y altos niveles de realización personal a pesar de las condiciones laborales adversas. Se concluyó que contrario a lo que se encuentra en la literatura, las personas con burnout o en riesgo de presentarlo, muestran alta satisfacción laboral, sustentada en motivaciones intrínsecas, lo cual constituye un factor protector. No se encontró relación directa entre liderazgo y burnout, el liderazgo si se relaciona con la satisfacción laboral a través de la motivación intrínseca. También se confirmó el papel mediador de las variables sociodemográficas. Con respecto a las investigaciones sobre burnout realizadas en población estudiantil, se puede mencionar un estudio en el que se abordó el estrés y el burnout en un grupo de estudiantes de odontología, conformado por 60 personas en una universidad de México. Se encontró en sus resultados que existe una relación significativa entre el cansancio emocional, situaciones estresantes y baja fuerza cognitiva; otra entre poco bienestar psicológico con despersonalización y una última entre la falta de minimización de la amenaza y poco bienestar psicológico con la falta de realización personal en el burnout (Preciado-Serrano & Vásquez-Goñi, 2010).

Continuando con la línea de estudios realizados en población estudiantil, se llevó a cabo una investigación con una muestra de 174 estudiantes del curso de Odontología de la Universidad Estadual Paulista, campus de Araçatuba, estado de São Paulo, Brasil. En la cual se pretendía conocer si existía presencia de burnout y cuáles eran los niveles de este. Dentro de los hallazgos se evidenció presencia de burnout con niveles que variaron de acuerdo con el momento de la

carrera que atravesaban los estudiantes. No hubo diferencia significativa entre las dimensiones de burnout y el género. Hubo correlación entre agotamiento emocional, incredulidad, eficacia profesional y el año en que el alumno está matriculado en el curso. El nivel de agotamiento emocional se mostró significativo. Se concluyó que la correlación entre los tres niveles de burnout y el período pre-clínico es un hecho que debe ser observado (Adas Saliba Garbin, Adas Saliba, Reis dos Santos, Leal do Prado & Iper Garbin, 2012).

En otra muestra de 50 estudiantes de enfermería, se realizó un estudio cuyo objetivo era averiguar aquellos factores de riesgo asociados a la salud mental y establecer si son predisponentes para el burnout. En sus resultados se encuentran altos niveles de perturbación del sueño y niveles más bajos de ansiedad y depresión, y, en cuanto al burnout, la mitad de los estudiantes tienen predisposición al agotamiento emocional, el 30% despersonalización y el 16% altos grados de baja realización personal (Hernández-Martínez, Marques Rodrigues, Jiménez-Díaz & Rodríguez-de-Vera, 2016).

Una investigación orientada a evaluar estudiantes de enfermería tuvo como objetivo analizar la relación existente entre resiliencia y burnout y el perfil sociodemográfico de una muestra de 218 estudiantes pertenecientes a la Universidad de Murcia. Los resultados obtenidos evidenciaron un nivel alto de cansancio emocional en el 28% de la muestra, y un nivel alto de cinismo (despersonalización) en el 19,7% de ella. Adicionalmente, los datos obtenidos fueron de utilidad para apoyar la relación entre la resiliencia y el burnout en la muestra de estudiantes analizada. Los estudiantes que mostraron un mayor nivel de resiliencia experimentaron un menor cansancio emocional y una mayor realización personal. Del mismo modo, la calidad de relación con sus docentes se relaciona con una mayor presencia del burnout (Ríos, Carrillo & Sabuco, 2012).

En lo que respecta a investigaciones sobre burnout en el trabajo, la docencia resulta ser uno de los campos en los que más se encuentran estudios que aborden temas relacionados con el burnout. Tomando esto en consideración, se ha logrado establecer cuáles son las variables que inciden en el desarrollo del burnout en una muestra de 120 personas, en la investigación se utilizaron variables como las características del trabajo en contextos educativos, el clima organizacional, el estrés, el apoyo social, la satisfacción vital, la satisfacción laboral, los estilos de afrontamiento y las variables sociodemográficas. Entre las personas evaluadas, (71.7% mujeres y 28.3% hombres; un 30.8% presentó burnout, un 40% evidenció riesgo de experimentarlo, y el 29.2% no presentaba signos de éste). Los modelos de regresión permiten explicar las puntuaciones para las tres dimensiones del burnout a partir de las variables de orden grupal, personal y organizacional (Ramírez Pérez & Zurita Zurita, 2010).

En la misma línea de antecedentes en el trabajo, específicamente en docentes, en 2016 se realizó una investigación que pretendió determinar los niveles de burnout en 96 docentes de una universidad de Venezuela. En su investigación encontraron que el 16% de las personas que participaron tienen burnout. En el resto de la población intervenida se encontraron algunas de las subvariables de este, como lo son el agotamiento emocional en un 53%, despersonalización en un 33% y realización personal en un 55% (Bustamante, Bustamante, González & Bustamante, 2016).

Asimismo, en Chile se llevó a cabo una investigación con el propósito de medir los niveles de burnout y la percepción de la calidad de vida profesional en 212 docentes de educación primaria de 10 establecimientos de educación básica de la comuna de Copiapó, ciudad de mediano tamaño del norte de Chile. En los hallazgos del estudio, se evidenció un 58% de participantes con altos niveles en burnout (Salgado Roa & Leria Dulció, 2018). En esta misma línea, en 49 docentes

pertenecientes a un colegio público del mismo país, se ejecutaron mediciones de estrés laboral, en los resultados obtenidos se encontró que en la institución existen niveles medios y bajos en la mayoría de subvariables, exceptuando en el agotamiento emocional, el cual mostró una incidencia importante con el 34% de los evaluados (Zuñiga-Jara & Pizarro-Leon, 2018). Para mencionar otra población de trabajadores en los que se ha estudiado el burnout, una investigación sobre las relaciones del burnout con algunos factores psicosociales, tuvo como objetivo analizar la relación existente entre burnout, autoestima, género y experiencia laboral en 34 funcionarios penitenciarios de la cárcel de Albolote (Granada). No obstante, los resultados mostraron que no existen relaciones significativas entre burnout, autoestima, experiencia laboral y género; aunque se encontraron ciertas diferencias de género en las variables de dicho estudio (López, Sáez, García, López & Hernández, 2015).

En el año 2016 se abordó la prevalencia y relación entre la sintomatología del burnout, la resiliencia y el optimismo en 130 jugadoras de hockey sobre hierba. Así como su relación con variables como la edad y la dedicación de la práctica deportiva; encontrando diferencias entre las deportistas que presentaron síntomas de burnout en relación con la resiliencia y el optimismo, resultando que aquellas que presentan síntomas poseen una menor resiliencia y optimismo (Vallarino & Reche García, 2016).

En 2017 se ejecutó un estudio en el que el foco de interés fue revisar los conceptos relacionados con el agotamiento profesional denominado burnout y la calidad de vida en el trabajo; en dicho estudio se logró determinar la relación que existe entre el burnout y las variables que explican la calidad de vida en el trabajo. Este estudio hace su aporte al entendimiento de las consecuencias que tiene el burnout, en particular, en la calidad de vida en el trabajo (Jácome & Jácome, 2017).

El interés de la presente investigación es llevar a cabo un análisis del estado de burnout en personal administrativo, si se recurre a antecedentes que involucran investigaciones realizadas en dicha población, los resultados son escasos. No obstante, se pueden mencionar investigaciones como la realizada en los trabajadores de empresa EDEC S.A de Chiquinquirá, Boyacá, Colombia. El objetivo del estudio fue realizar un diagnóstico de burnout, con el fin de obtener hallazgos descriptivos que permitan identificar riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores, y a partir de dicha identificación, establecer estrategias que busquen beneficiar al talento humano y la empresa en general. Con la administración del MBI en 47 trabajadores 5 mujeres (10,6%) y 45 hombres (89.3%). Se encontró que los principales resultados obtenidos en las subescalas arrojan en la dimensión de realización personal el 89% de los trabajadores con puntuación alta. La dimensión de despersonalización 44,7% puntuaron en intermedio y el agotamiento emocional el 51, 1% con baja puntuación, a partir de dichos resultados se demostró que, aunque los trabajadores no tienen una prevalencia alta de burnout, existente una tendencia a aumentar en las escalas de este, y, por tanto, es importante y requiere estrategias de prevención e intervención (Cruz, 2015).

En 2019 (Marsollier) se llevó a cabo una investigación para conocer los indicadores de desgaste profesional y compromiso laboral, a partir del modelo burnout-engagement en 147 empleados públicos que cumplen tareas administrativas en un organismo público de Mendoza, Argentina. Se observó que un 25,8% de la muestra presentó elevados niveles de cansancio emocional y cinismo (despersonalización); mientras que el resto (74,2%) se caracterizó por mostrar altos niveles de eficacia profesional y engagement. Así, el modelo burnout/engagement permite identificar dos perfiles psicosociales coexistentes que explicarían los diferentes niveles de bienestar/malestar de los empleados. Los resultados obtenidos en su estudio se presentaron como insumos relevantes para la construcción de estrategias que vayan en pro de la prevención del

desgaste laboral como riesgo psicosocial, promoviendo el fortalecimiento del compromiso laboral y la revalorización del empleo público.

Como se menciona previamente, en la búsqueda de hallazgos y antecedentes actuales sobre burnout en población administrativa, escasamente se encuentran investigaciones al respecto. Por tanto, no se mencionan. Esto abre paso a contribuir al conocimiento sobre esta enfermedad, aportando un enfoque de análisis en una población que ha sido poco estudiada.

Formulación del problema

La psicología organizacional y del trabajo

El campo en el que se realizó la investigación es la psicología organizacional y del trabajo. Resulta entonces pertinente abordar elementos principales del mismo.

Existen varias definiciones respecto a la psicología organizacional y del trabajo que se abordan a continuación.

La psicología organizacional es el estudio de la organización, los procesos que tiene en su interior y las relaciones que establece con los miembros de ésta (Dunnette & Kirchner, 2005). Un área de estudio de la actitud, el comportamiento, los procesos mentales y la cognición, aplicados a la interacción humana en las actividades productivas (Mastretta citado en Gómez Vélez, 2016).

Es importante reconocer que el concepto de psicología organizacional y del trabajo ha sido clasificado en distintas formas, por tanto, se presentan algunos términos que se asocian a la psicología aplicada en contextos del trabajo:

Psicología aplicada: Contrasta con psicología básica y abarca toda la psicología que pretende la aplicación directa de la teoría a los métodos de la investigación psicológica.

Psicología de los negocios: Término utilizado de manera ocasional por consultores y

científicos de la administración, para referirse a los problemas de la administración. Cada vez es más aceptado y puede usarse como sinónimo de psicología organizacional.

Psicología industrial: Es posiblemente uno de los primeros términos utilizados en este campo para presentar los intereses respecto a la psicología aplicada, teniendo en cuenta que a muchos psicólogos les interesaban los factores ambientales y físicos en el trabajo.

Psicología ocupacional: Término de origen británico que hace referencia al área de investigación organizacional e industrial.

Comportamiento organizacional: Un término utilizado generalmente para referirse a un área multidisciplinaria con teorías y metodologías tomadas de la ciencia de la administración, la sociología y la psicología. En Gran Bretaña y Europa, tal vez los sociólogos sean mayoría en esta área, mientras que en Estados Unidos de América son los psicólogos quienes prevalecen.

Psicología organizacional: Incluye todo el concepto de la psicología del trabajo y la mayor parte de los aspectos del comportamiento en el trabajo. Es el término más utilizado y quienes no son psicólogos se oponen al epíteto “psicología” y prefieren utilizar el término “Comportamiento”.

Psicología vocacional: Término utilizado para hacer referencia a un área específica de investigación, interesada por las alternativas vocacionales entre las personas.

Psicología del trabajo: Es un término relativamente nuevo, utilizado principalmente por psicólogos europeos para hacer referencia a la psicología en los negocios, industrial, ocupacional, organizacional y vocacional. (Furnham, 2001, p. 9)

Los psicólogos pertenecientes al campo organizacional trabajan como empleados, de forma

independiente, prestando servicios en asesorías o siendo partícipes en procesos de selección de personal, estudios de comportamiento organizacional, capacitaciones, actividades de bienestar laboral, compensación e incentivos, gestión de competencias, seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

Cabe resaltar que el aporte que hacen los psicólogos del trabajo es reconocido y valorado en tanto éste contribuye a mejorar los resultados de las organizaciones y el bienestar de los trabajadores pertenecientes a las empresas (Gómez Vélez, 2016).

En el contexto colombiano, el ejercicio de la psicología organizacional empezó desde el inicio de la psicología con actividades de selección de estudiantes para las universidades que en corto tiempo se aplicaron en el sector productivo para selección de personal:

El 20 de noviembre de 1947 el Consejo Superior de la Universidad Nacional de Colombia en Bogotá, creó el Instituto de Psicología Aplicada, una de cuyas funciones era la formación de psicólogos. Esta fecha es el hito histórico que marca el inicio institucional de la psicología colombiana y específicamente de la formación de profesionales de la psicología [...] La primera directora del Instituto fue la psicóloga española Mercedes Rodrigo Bellido quien trabajaba desde agosto de 1939 en la Universidad Nacional como directora de una sección de Psicotecnia que tenía como principal misión la selección de aspirantes a distintas carreras de la Universidad, labor que fuera luego extendida a algunas empresas estatales y privadas y a instituciones educativas tanto en el campo de la selección de personal, como en el campo de la orientación profesional. (Peña-Correal, 2007, p. 675)

La psicología organizacional y del trabajo en Colombia se circunscribe al campo de la administración de los recursos humanos, en el cual a su vez intervienen disciplinas como la administración de empresas, la ingeniería industrial, el derecho, entre otras. Es decir, que también

estas disciplinas intervienen en las áreas de gestión de las personas, y el rol del psicólogo se aproxima al de un gestor administrativo con conocimientos y competencias multidisciplinarias. (Gómez Vélez, 2016).

Desde la psicología organizacional se han estudiado diversos temas que conciernen tanto a la organización, como a los individuos que hacen parte de ella. El clima organizacional, por ejemplo, es un concepto que se ha investigado en gran medida desde la psicología, a su vez, temas como la cultura organizacional, la motivación laboral y satisfacción de los empleados, rendimiento y actitudes, personalidad, salud y seguridad en el trabajo, estrés, entre otros temas, son altamente estudiados a partir de esta área de la disciplina psicológica. En el marco de la psicología del trabajo, el burnout es un problema en distintas poblaciones, entre ellas, los trabajadores. A nivel psicológico es importante hacer un análisis sobre la variable, esto con el fin de encontrar estrategias que favorezcan a los trabajadores a la hora de desempeñar su trabajo de forma óptima y saludable.

El burnout como variable ha suscitado interés en investigadores y teóricos, quienes se han encargado de redefinir y conceptualizar el concepto; lo que ha permitido enriquecerlo y ha dado lugar a mayor cantidad de estudios y conocimientos sobre el mismo. Sin embargo, en la actualidad, en lo que compete al campo organizacional no se está dando el suficiente abordaje como un problema de salud mental visto desde el ámbito de la psicología.

Una de las grandes consecuencias del burnout es que el rendimiento laboral sea bajo y la salud mental y física del individuo se vea deteriorada, por tanto, tiene efectos sobre el bienestar de las personas y es un problema en el ámbito de la psicología, que ha de abordarse en el presente estudio desde el campo organizacional/laboral.

Factores de Riesgo

Los factores de riesgo se han dividido en 6 clases principalmente correlacionadas para desarrollar burnout, los cuales son: trabajo, ocupación, organización, factores sociodemográficos, características de la personalidad y actitudes en el trabajo.

Se ha planteado como un perfil más específico de riesgo ser mujer, mayor de 44 años, separada, divorciada o viuda, con más de 20 años de ejercicio profesional y más de 11 años en la misma institución, que labora en un centro de más de 1.000 trabajadores y dentro del ámbito de atención especializada, ya en el caso específico de un trabajador del área de la salud son factores de riesgo que la persona tenga a su cargo más de 20 enfermos y trabajando 36-40 horas a la semana. (Betancur, et al., 2012).

Frente a la *edad*, se puede decir que el burnout se presenta en personas de mayor edad (Por encima de 30 años). Con respecto al *sexo*, se ha evidenciado que las mujeres son más susceptibles de adquirir la enfermedad, sin embargo, Pera y Serra-Prat (citados en Betancur, A. et al., 2012), encontraron que los hombres son los más susceptibles al burnout. En cuanto al *estado civil*, se ha logrado evidenciar que las personas con situación marital no estable o incluso las personas solteras tienen mayor riesgo de adquirir burnout. Con respecto al *número de hijos*, hay estudios como los de Pera y Serra-Prat (citados en Betancur, A. et al., 2012) en los que exponen que las personas con hijos presentan las puntuaciones más elevadas. Sin embargo, hay otros que argumentan que las personas que cumplen esta condición serían más realistas, estables y maduras, y con mayores posibilidades de afrontar conflictos emocionales. Respecto al *tiempo en la profesión*, las personas que llevan más tiempo en la profesión (más de 20 años) son más susceptibles de sufrir burnout.

En temas de *antigüedad en la empresa*, tiende a desarrollarse entre más tiempo se lleve trabajando en la misma empresa. Considerando el *número de horas diarias de trabajo*, el burnout

puede desencadenarse entre más horas diarias se trabajen (36 a 40 horas en la semana). Por último, respecto al *tipo de vinculación*, las personas de planta son las que presentan la mayor prevalencia de burnout, sin embargo, en las dimensiones de despersonalización y baja realización personal son los contratistas los más afectados.

Tomando en consideración los antecedentes mencionados anteriormente, y, como se concluye previamente, las investigaciones que se han realizado sobre el burnout se han centrado principalmente en identificar si el burnout o alguna de sus dimensiones está presente en ciertas profesiones. De acuerdo con Díaz y Gómez (2016). Entre el 2000 y el 2010 se identifica que los diseños de las investigaciones encontradas son descriptivos y correlacionales. Se encontraron validaciones de instrumentos, en su mayoría en profesiones asistenciales en el ámbito de la salud. Las autoras recomiendan tener en cuenta para futuras investigaciones, aumentar los niveles disciplinares para la comprensión del burnout, a su vez con el fin de lograr dar respuestas a las preguntas que nacen con respecto a esta problemática a nivel mundial.

En los antecedentes mencionados sobre burnout, se marca una tendencia más empírica en los estudios, puesto que se realizan los trabajos en determinadas poblaciones siendo estudios más descriptivos. También se marca la tendencia de revisión del concepto y el estado actual del mismo. Surge la necesidad de indagar y aportar conocimiento frente al burnout en el ámbito organizacional en población administrativa, la cual ha sido poco estudiada.

Pregunta de Investigación:

¿Cuál es el estado de burnout en el personal administrativo de una empresa de comunicaciones y servicio al cliente de Medellín, Antioquia, Colombia?

Objetivos

General

Caracterizar el estado de Burnout en el personal administrativo de una empresa de comunicaciones y servicio al cliente de Medellín, Antioquia, Colombia.

Específicos

1. Describir las características sociodemográficas de la población objeto.
2. Conocer el nivel de burnout en el personal administrativo.
3. Definir acciones de mejoramiento para disminuir los ítems con mayor nivel de sintomatología que representen un riesgo para la aparición del burnout.

Justificación del problema

El agotamiento profesional o Burnout fue incorporado en la Clasificación Internacional de Enfermedades de la Organización Mundial de la Salud (OMS), cuya finalidad es establecer tendencias y estadísticas sanitarias. La lista que fue confeccionada por la OMS se apoya en las conclusiones de médicos expertos de todo el mundo. Actualmente su código es el QD85 y entrará en vigor para el 2022 en la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-11 (AFP, 2019).

Cabe mencionar que, en la tabla de enfermedades expedida por el Ministerio de Trabajo de Colombia (Decreto 1477 de 2014) una de las enfermedades reconocidas como derivadas del

trabajo, es el síndrome de Agotamiento Profesional o Burnout. Los factores de riesgo asociados a la aparición de esta enfermedad son los agentes psicosociales tales como las altas demandas de carga mental, el nivel de responsabilidad exigido por la tarea, las demandas emocionales y la falta de claridad en la definición de los roles.

La inclusión de esta enfermedad en la tabla de enfermedades profesionales y la ampliación del apartado de aquellas que se derivan de los agentes psicosociales surge de la amplia investigación que ha demostrado la asociación entre estas condiciones laborales y el deterioro de la salud física, mental y social de los trabajadores. (CINCEL, 2017).

El hecho de que el burnout sea considerado una enfermedad por la Organización Mundial de la Salud y en el contexto colombiano, hace que desde la psicología organizacional surja el interés por estudiarlo, teniendo en cuenta que el trabajo tiene una función psicológica, ya que éste no sólo supone estabilidad económica para los trabajadores, sino que, a su vez, favorece las necesidades psicológicas como la autorrealización, pues implica una identidad y un sentido de pertenencia dentro de un grupo.

Reconocer el burnout en el área legal como una enfermedad, le ofrece a la disciplina psicológica un contexto en el que se puede abordar el fenómeno como un problema de salud. Dichas enfermedades, tras seguir un proceso de evaluación en la persona, pueden conducir a prestaciones económicas o asistenciales. Asimismo el Ministerio del trabajo de Colombia, plantea que para esta enfermedad los agentes etiológicos o factores de riesgo ocupacional, son las condiciones de la tarea, por ejemplo, la demanda de carga mental, el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo, demandas emocionales, sistemas de control y definición de roles, enfatizando las actividades realizadas en el sector educativo, servicios sociales y de la salud, atención a niños y adolescentes en circunstancias complicadas, a personas

privadas de la libertad, a farmacodependientes, también en atención a usuarios, atención a víctimas, personas con discapacidad, pacientes terminales y personas que trabajan en levantamiento de cadáveres, entre otros.

Gil-Monte (2003) comenta que existen al menos diecinueve denominaciones en español para aludir a un mismo fenómeno, algunas de ellas son: “quemarse por el trabajo”, “quemazón profesional”, “síndrome del estrés laboral asistencial o síndrome de estrés asistencial”, “estar quemado profesionalmente”, “desgaste psíquico”, “síndrome del desgaste profesional”, entre otras. Por tanto, el autor propone hacer uso del término “síndrome de quemarse por el trabajo” para entender el significado del burnout desde el español, esto con el fin de crear un consenso entre profesionales y académicos a la hora de hablar sobre el tema, resalta la importancia que tiene el burnout en la psicología diciendo que:

[...] es uno de los principales objetos de estudio de la Psicología, como lo demuestra el hecho, entre otros, de que la “Society for Industrial and Organizational Psychology” (SIOP), una de las más prestigiosas asociaciones internacionales de psicólogos del trabajo y de las organizaciones, haya incorporado a sus áreas de interés el término “burnout” (quemarse por el trabajo) concediéndole un estatus similar al de otras áreas o temas de estudio relevantes para la psicología del trabajo y de las organizaciones como son el absentismo, los procesos grupales, la selección de personal, la cultura y el clima organizacional, el estudio de las competencias y actitudes en el lugar de trabajo, la evaluación de personal, el análisis de puestos, los estudios sobre liderazgo, el desarrollo organizacional, etc. (Gil-Monte, 2003, p. 183)

Si se habla de la pertinencia de llevar a cabo un análisis del estado de burnout en una

empresa, se debe mencionar que el burnout es un problema relevante que abarca el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en los trabajadores. Los cambios y algunos factores que intensifican la explotación del trabajador, entre otras circunstancias que se presentan en el mundo laboral, tienen implicaciones en la subjetividad de los trabajadores y han dado lugar, entre otras problemáticas, a la aparición del burnout.

Investigar un fenómeno que fue recientemente aceptado como enfermedad y que representa una problemática de la sociedad moderna resulta interesante e importante. Al ser un estudio de tipo aplicado tanto la teoría como los resultados prácticos que se obtengan del trabajo servirán como base o guía para comprender cómo es el funcionamiento o la presencia del Burnout en la población de trabajadores que participarán en la investigación.

Como se ha mencionado, el burnout se hace presente en muchos profesionales que llevan a cabo actividades en las cuales se ven sometidos constantemente a condiciones de alta implicación emocional, fuertes demandas laborales que exigen actuar y adaptarse de forma rápida a experiencias de estrés.

La necesidad e interés de estudiar el burnout, o en su denominación en español “quemarse por el trabajo”, está bastante ligada a la importancia que las organizaciones han manifestado sobre la necesidad de preocuparse más acerca de la calidad de vida laboral que se brinda a los trabajadores.

Hoy en día resulta pertinente tomar en consideración los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización/empresa, puesto que la calidad de vida laboral y el estado de la salud física y mental de quienes hacen parte de ella tienen repercusiones directas en la organización. (Gil-Monte, 2002). Estudiar el Burnout es importante pues el creciente auge de las organizaciones de servicios, tanto en sectores públicos como privados,

implica que la calidad de la atención al usuario o al cliente deba ser primordial, y se convierte en una variable crítica para el éxito de la organización. (Gil-Monte & Peiró, 1999).

Inicialmente se pensaba que el burnout se desarrollaba específicamente en aquellos profesionales que trabajan prestando servicios asistenciales o sociales en contacto directo con las personas. Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), elaboraron una nueva versión del MBI con un carácter más genérico, no específicamente dirigido a profesionales que trabajan con personas prestando servicios, y las variables las denominaron como baja eficacia profesional, agotamiento y cinismo.

Leiter y Schaufeli (citados en Gil Monte & Peiró 1999), indicaron que el burnout puede tener lugar en profesionales cuyo trabajo no esté ligado específicamente a servicios asistenciales y al contacto directo con personas.

El burnout, desde sus primeras conceptualizaciones ha tenido varias perspectivas para el abordaje de su estudio y definición. Surge con Freudenberger en el año 1974, en un ambiente clínico, hasta el momento se han generado dos perspectivas para entenderlo, la clínica y la psicosocial (Gil-Monte & Peiró, 1997). De acuerdo con Gil-Monte y Peiró (1997) la perspectiva clínica explica el burnout como un estado al que se llega como consecuencia del estrés laboral. Y, abordando el burnout desde una perspectiva psicosocial, se considera al estrés como un proceso que resulta de la interacción entre variables del entorno laboral y el personal. Considerar el burnout como estado supone una serie de conductas y sentimientos asociados al estrés laboral, mientras que considerarlo como proceso considera una serie de etapas con distintas fases que tienen diferente sintomatología. La mayoría de las investigaciones se han centrado en el burnout como proceso (Burke; Golembiewski & Munzerider; Leiter & Maslach; Cherniss; Leiter, citados en Alarcón, Vaz & Guisado, 2001). Por tanto, se ha dado lugar a diferencias en relación a la

intervención teniendo en cuenta cómo se establece a nivel sintomático.

De acuerdo con la OMS (2007), los trabajadores representan la mitad de la población en todo el mundo. Contribuyen en mayor medida al desarrollo económico y social de muchos países, su salud es importante, principalmente cuando está condicionada por riesgos del lugar de trabajo.

El burnout constituye en la actualidad importantes núcleos de investigación, que desde diferentes perspectivas de abordaje posibilitan identificar una amplia gama de experiencias entre el bienestar y malestar de las personas en sus puestos de trabajo. Cabe mencionar que, el análisis del burnout es un tema que despierta interés a nivel empresarial y en el marco de la investigación organizacional, no obstante, el personal administrativo no es muy mencionado respecto a estudios de esta naturaleza, siendo escasos los de esta población. Es necesario preocuparse por el burnout en el ámbito laboral, generalmente se le resta importancia a que los trabajadores manifiesten estar estresados y quemados (Maslach & Leiter citados en Maslach, 2009). Se suele interpretar este tipo de circunstancias como un problema personal o un problema poco importante para la organización de la que el trabajador hace parte.

No obstante, los problemas identificados por los investigadores de este tema y por los profesionales de la salud sugieren que el burnout debe ser considerado un asunto importante que debe atenderse, ya que puede implicar muchos costos, tanto para la organización como para el empleado que se enferma. Se ha descubierto que el estrés laboral puede funcionar como predictor de un menor rendimiento en el trabajo, problemas con las relaciones interpersonales y desgaste en la salud. (Maslach, 2009).

Debería ser de gran interés para cualquier organización dar importancia a la mala calidad del trabajo que un empleado que sufre el burnout puede producir al estar agotado emocionalmente y llevar a cabo comportamientos de despersonalización que tienen que ver con el cinismo. Cuando

los empleados cambian su desempeño, estándares mínimos de trabajo y mínima calidad de producción en vez de desempeñarse al máximo, cometen más errores, se ponen menos minuciosos, y tienen menos creatividad para resolver problemas. (Maslach, 2009). Esto debería tomarse en cuenta de forma considerable para el bienestar de los trabajadores y el éxito de una organización. Maslach (2009) menciona que el burnout no es un problema de las personas sino del ambiente en el cual desempeñan sus labores. La estructura y funcionamiento de la organización influye en la forma en que los trabajadores interactúan con otros y cómo realizan sus tareas en el día a día. Es por esto que cuando el lugar de trabajo no reconoce el lado humano, y existen grandes desajustes entre la naturaleza del trabajo y la naturaleza de la gente, entonces habrá un mayor riesgo de burnout.

Marco teórico

Burnout

El burnout, que en la lengua española hace referencia a “quemarse por el trabajo” surge en Estados Unidos en los años 70 con autores como Herbert Freudenberger quien concebía el burnout como una consecuencia del estrés laboral, que recibe mayor atención especialmente en las profesiones asistenciales y Christina Maslach, quien es la principal investigadora y referente teórico frente al tema. Cuando el burnout era desconocido, la autora se encargó de otorgarle un posicionamiento a nivel mundial como un fenómeno que progresivamente altera de forma considerable la calidad de vida de los seres humanos. Le proporcionó al burnout una visión transcultural y global.

A lo largo del tiempo y desde su aparición, el burnout ha tenido varias definiciones, no obstante, los planteamientos de Maslach y Jackson han sido los más representativos (Olivares, 2016); las autoras hacen una definición del término como un síndrome caracterizado por

agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, lo que puede ocurrir en aquellos individuos cuyas tareas diarias involucran el servicio a las personas.

Maslach se encargó de estudiar las características del burnout, lo que posibilitó que estableciera una definición tridimensional del concepto. (Salanova & Llorens 2008). Esto con la finalidad de explicar el proceso de deterioro físico y psíquico de los profesionales que trabajan prestando servicios asistenciales, como lo son los profesores, personal sanitario, trabajadores sociales o abogados, entre otros (Freudenberger citado en Blanch, Aluja & Biscarri, 2002). El burnout se definió entonces como una respuesta al estrés laboral crónico integrada por la vivencia de encontrarse agotado emocionalmente, tener actitudes y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias de un servicio y sentimientos de baja realización personal y fracaso profesional. Esta definición se propuso sustentándose en los estudios efectuados con el instrumento más utilizado en la investigación sobre el burnout, el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981, 1986). (Blanch et al., 2002).

La definición clásica de burnout es la que hace Maslach (1993) quien lo define como:

Un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir en individuos normales que trabajan con personas de alguna manera. El agotamiento emocional se refiere a los sentimientos de no poder dar más de sí a nivel emocional y a una disminución de los propios recursos emocionales. La despersonalización se refiere a una respuesta de distancia negativa, sentimientos y conductas cínicas respecto a otras personas, que son normalmente los usuarios del servicio o del cuidado. La reducida realización personal se refiere a la disminución en los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo. (p. 20-21)

Dimensiones del Burnout.

Agotamiento emocional.

Esta dimensión representa el componente de estrés individual básico del burnout. Hace referencia a sentimientos de estar sobre exigido y escaso de recursos tanto emocionales como físicos. Los trabajadores se encuentran debilitados y agotados, incapaces de encontrar una fuente de reposición. Carecen de suficiente energía para hacer frente al día a día y a los problemas. Una queja recurrente es “Estoy aplastado, sobrecargado y con exceso de trabajo –simplemente es demasiado”. (Maslach, 2009. p. 37). Las fuentes principales de este agotamiento son la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo.

Despersonalización o cinismo.

Hace referencia al componente interpersonal del burnout. Se entiende como una respuesta negativa, hostil, o altamente apática respecto a diversos escenarios laborales. Generalmente surge como respuesta al agotamiento emocional, en principio como un amortiguador emocional de la preocupación. Si las personas están realizando su trabajo de forma intensa, empezarán a reducir las tareas que están ejecutando. Sin embargo, el riesgo radica en que esa apatía puede traer como consecuencia la deshumanización. Los trabajadores no sólo empiezan a reducir su carga laboral omitiendo sus tareas, además de eso, desarrollan comportamientos negativos hacia la gente y hacia el trabajo en general. Mientras se va desarrollando la despersonalización o el cinismo, el trabajador sólo hace un esfuerzo mínimo en sus funciones laborales. Puede reducirse a “¿Cómo termino lo que estoy haciendo, sigo recibiendo mi sueldo y salgo de aquí?”. (Maslach, 2009. p. 38). Los trabajadores con cinismo acortan el tiempo que pasan en su lugar de trabajo y la cantidad de energía que ponen en sus labores. Siguen trabajando, sin embargo, lo hacen con un desempeño bastante disminuido. (Maslach, 2009).

Baja realización personal.

Es el componente de autoevaluación del burnout. Tiene que ver con los sentimientos de incompetencia y falta de logros y productividad en el lugar de trabajo. El sentimiento de baja autoeficacia aumenta debido a la percepción de una carencia de recursos de trabajo, también por falta de apoyo social y de oportunidades para el crecimiento profesional. Los individuos que experimentan baja realización personal se preguntan, “¿Qué estoy haciendo? ¿Por qué estoy aquí? Quizás este es el trabajo equivocado para mí”. (Maslach, 2009. p. 38). Dicho sentimiento de ineficacia puede hacer que los trabajadores con burnout tengan el sentimiento de haberse equivocado al elegir su carrera y constantemente no se sienten a gusto con la persona que ellos creen que se han convertido. En este sentido, esta dimensión representa la consideración negativa que llegan a tener las personas de ellos mismos, así como de los demás (Maslach, 2009).

La dimensión sintomática propuesta por Maslach se ha utilizado ampliamente por distintos investigadores del tema, siendo sin duda alguna es la conceptualización más aceptada del burnout (Olivares, 2016).

El Burnout integra un conjunto de síntomas tanto psicológicos como físicos que van evolucionando en el tiempo como resultado de la interacción entre factores internos (variables de personalidad) como externos (ambiente laboral), sin embargo, es el entorno laboral el que tiene más peso en el origen de los síntomas y su curso. Y de la mano con las condiciones del trabajo, los recursos personales del individuo y la forma como éste interprete o maneje las situaciones, influyen en la frecuencia e intensidad del síndrome (Gil-Monte, 2005).

Los síntomas más insidiosos que han sido reportados a nivel general por la literatura desde la aparición del concepto de Burnout son:

A nivel somático: fatiga crónica, cansancio, cefaleas frecuentes, dolores de espalda, cuello

y musculares en general, insomnio, problemas gastrointestinales, dificultades respiratorias, hipertensión, entre otros.

A nivel conductual: comportamiento suspicaz y paranoide, rigidez, incapacidad para relajarse, superficialidad en el contacto con el otro, aislamiento, cinismo, dificultad o incapacidad de concentración en el trabajo, quejas frecuentes, comportamientos riesgosos tales como conductas agresivas hacia los clientes, absentismo, consumo de sustancias psicoactivas, tranquilizantes y barbitúricos, etc.

A nivel emocional: agotamiento emocional, expresiones de hostilidad e irritabilidad, dificultad para controlar y expresar emociones, poca asertividad, aburrimiento, impaciencia y ansiedad, desorientación, sentimientos depresivos, entre otros.

A nivel cognitivo: cogniciones asociadas a baja autoestima, baja realización personal en el trabajo, impotencia para el desempeño del rol profesional, fracaso profesional, etc.

Todos los síntomas mencionados se integran dentro de un cuadro clínico y las características de personalidad (factores internos-intrínsecos) como la personalidad resistente o no, los recursos internos, los estilos cognitivos, los determinantes biológicos, la edad, el género, la historia de aprendizaje, la presencia de síntomas psicopatológicos y antecedentes, los estilos de afrontamiento, entre otros, pueden ser o no un factor protector ante la manifestación del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). (Alarcón, et al., 2001; Boada, et al. y Gil-Monte, Núñez Román & Selva-Santoyo citados en Quiceno & Vinaccia 2007).

Los síntomas psicósomáticos pueden verse mayormente precipitados en aquellos ambientes laborales (Factores externos-extrínsecos) en los cuales la toma de decisiones sea complicada, o que a nivel organizacional se presenten escenarios en los que no se posibilite la promoción y las expectativas de los trabajadores se vean frustradas; trabajos con turnos laborales

y horarios de trabajo cambiantes o excesivos; empresas que no hacen retroalimentación de las actividades y tareas a realizar, lugares en donde no pagan al empleado un salario justo y no hay estabilidad en el puesto de trabajo; empresas que no invierten en capacitación y desarrollo del personal. Ambientes laborales con condiciones físicas complejas como por ejemplo mucho ruido, temperatura inadecuada, toxicidad de los elementos que se manejan, entre otros. Ambientes donde las relaciones interpersonales en general sean de difícil comunicación, o ambientes laborales en donde se generen conflictos de rol al no estar claros los roles, entre otros (Gil-Monte, 2005; Apiquian, y Martín, Campos, Jiménez-Beatty & Martínez, citados en Quiceno & Vinaccia 2007).

Inicialmente Maslach en colaboración con Freudenberger, concebían el burnout únicamente en aquellos individuos que trabajaban con personal o profesionales de servicios, no obstante, hoy en día el estudio del burnout se ha ampliado a diversas ocupaciones y poblaciones, incluyendo población estudiantil.

Actualmente Maslach lo define como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo. (Olivares, 2016).

Gil-Monte (2011) plantea que el burnout es una respuesta psicológica a un alto estrés laboral de carácter interpersonal y emocional. Esta respuesta se caracteriza por un deterioro cognitivo, en el cual se incluye la pérdida de la ilusión por el trabajo, el desencanto profesional en el trabajo; por un deterioro afectivo, caracterizado por agotamiento emocional y físico; y por la aparición de comportamientos negativos y hostiles hacia los clientes y la organización, menciona que, en ocasiones, estos síntomas pueden acompañarse de sentimientos de culpa.

Algunos autores entienden el burnout como proceso y no como estado, en este sentido, conciben el origen del burnout en el entorno laboral y no en el trabajador, teniendo en cuenta la

naturaleza del trabajo. (Gil-Monte, 2005; Papovic, 2009; Maslach, 2009).

La presencia del burnout trae consigo a parte de la disminución del rendimiento laboral y las dificultades interpersonales, entre otras, las pérdidas económicas significativas para la empresa u organización (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Gil-Monte, 2005).

El diagnóstico se establece a través de la presencia de la tríada que se ha mencionado previamente (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal la cual puede evaluarse mediante el MBI (Maslach Burnout Inventory).

Si bien existen distintos instrumentos de evaluación para el Burnout, tales como el OLBI, el BM y el CBI, es el MBI (Maslach Burnout Inventory) el que sigue siendo referente principal en términos de medida para el Burnout.

Metodología

Nivel, diseño y enfoque de la investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, puesto que se trabajó con la variable en su estado natural. No se pretendió introducir variables o fenómenos que reaccionen o busquen modificaciones sobre lo investigado, es decir, no se aplicó una variable independiente que module la dependiente.

Con respecto a la dimensión temporal, se realizó de forma transversal, llevando a cabo una medición de la variable (Burnout) en un solo momento; no se pretende dar seguimiento o trabajar sobre los fenómenos a largo plazo.

La investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo. Se hizo uso de este enfoque en la investigación teniendo en cuenta que es un problema delimitado el cual se abordó mediante un

estudio probatorio, de carácter deductivo y cuantificable. La investigación realizada se acoge a este enfoque dado que, como se mencionó anteriormente, se buscó realizar un diagnóstico de burnout. Para ello se hizo una medición utilizando el Inventario de Burnout de Maslach: MBI.

Población

La población con la que se llevó a cabo la investigación fue el personal administrativo de una empresa de comunicaciones y servicios al cliente mediante las telecomunicaciones ubicada en la ciudad de Medellín, Antioquia, Colombia. El estudio se llevó a cabo en un escenario organizacional.

Muestra

Se contó con una muestra inicial de 60 colaboradores pertenecientes al área administrativa de la empresa de los cuales 10 no completaron el cuestionario en su totalidad y se descartaron sus resultados, lo que resultó en una muestra final de 50 personas, entre ellas 29 mujeres y 21 hombres. Este personal pertenece a áreas como: gestión humana, salud y seguridad en el trabajo, atracción de talento, bienestar, infraestructura y tecnología, relaciones laborales, comunicaciones, mercadeo y seguridad corporativa. Todos los participantes trabajan en una jornada laboral de tiempo completo.

Los criterios de inclusión y exclusión respecto a la participación de la investigación fueron los siguientes:

Criterios de inclusión.

- Ser mayor de 18 años.
- Tener contrato vigente con la empresa.
- Pertenecer al área administrativa

- No tener alteraciones cognitivas.
- Querer participar de forma voluntaria en la aplicación de la prueba.
- Responder el Maslach Burnout Inventory en su totalidad.
- No ser practicante/aprendiz

Criterios de exclusión.

- Ser menor de 18 años.
- No tener contrato vigente con la empresa.
- Tener alteraciones cognitivas.
- No querer participar de forma voluntaria en la aplicación de la prueba.
- Pertenecer a áreas operativas.
- No responder el Maslach Burnout Inventory en su totalidad.
- Ser practicante/aprendiz

Instrumento

El instrumento que se utilizó en el estudio fue el Inventario de Burnout de Maslach para la medición de la variable Burnout, creado por Maslach y Jackson en 1981. Este cuestionario mide la frecuencia e intensidad del “burnout” y consta de 22 ítems en total.

El MBI aborda el burnout a partir de tres dimensiones, agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP) y realización personal (RP), siendo las dos primeras indicadoras del riesgo en burnout.

Se ha logrado identificar que las personas que presentan burnout padecen un agotamiento físico, psicológico y emocional. Suelen mostrarse con actitudes frías y despersonalizadas frente a los demás, y un sentimiento de inadecuación para las tareas que han de realizar (12, 13, 14).

Como se mencionó anteriormente, la prueba presenta tres dimensiones, las cuales se distribuyen en el cuestionario de la siguiente manera:

Agotamiento Emocional (AE).

Conformado por los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome; es decir, a mayor puntuación en esta subescala mayor es el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Despersonalización (DP).

Constituida por los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. También su puntuación guarda proporción directa con la intensidad del burnout.

Realización Personal (RP).

La conforman los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. En este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout; es decir, a menor puntuación de realización o logros personales más afectado está el sujeto, por el contrario, a mayor puntuación en esta dimensión, menor riesgo de presentar burnout.

La forma más actualizada del MBI y la más utilizada emplea un sistema de respuestas que puntúan la frecuencia con que el sujeto experimenta los sentimientos enunciados en cada ítem. Utiliza el siguiente sistema de puntuación, de tipo Likert, con siete niveles:

0. Nunca.

1. Pocas veces al año, o menos.

2. Una vez al mes o menos.
3. Pocas veces al mes.
4. Una vez a la semana.
5. Varias veces a la semana.
6. Diariamente.

Tomada y modificada de Betancur et al. (2012).

Para efectos de la prueba, y de acuerdo con las características de la población evaluada, se realizaron modificaciones contextuales en los reactivos. Haciendo referencia al personal objetivo de los ítems y no a la estructura de estos (específicamente en los ítems 4, 5, 7, 9, 15, 17, 18 y 22). Estas modificaciones fueron realizadas debido a que originalmente, la prueba se dirigía a personal que trabaja en servicios de salud, y, la muestra que participó en la presente investigación corresponde a personas que trabajan con el personal interno de una organización, es decir, en este caso, el personal administrativo.

Dichas modificaciones se hacen tomando en consideración que es un procedimiento de exploración inicial y que, de acuerdo con sus hallazgos, puede servir como puerta de entrada a un ejercicio futuro de baremación del instrumento.

Consideraciones éticas

Siguiendo la Ley 1090 de 2006, en la investigación con participantes humanos se debe contribuir mejor al desarrollo de la psicología y al bienestar humano. Por lo mencionado, al desarrollar la investigación se entregó el consentimiento informado para quienes hicieron parte del estudio de manera voluntaria. La información suministrada es de carácter confidencial, puesto que

se debe respetar la privacidad de las personas que participan, y se tiene pleno conocimiento de las normas legales y de aquellos estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos.

Dentro de esta misma ley se hace presente la responsabilidad por parte de los investigadores en cuanto a la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones. Con esto, se han de tener presentes los principios de respeto y dignidad en la aplicación, análisis, conclusiones y difusión de resultados, evitando en este sentido la información incompleta, buscando planteamientos sujetos a la objetividad científica y haciendo especial énfasis en el reconocimiento y buena aplicación de los derechos de autor.

En la resolución 8430 de 1993 se establecen algunos parámetros para las investigaciones en grupos subordinados, esto se tuvo en cuenta en todo el momento del desarrollo de la investigación, asegurando que la participación o no participación en la investigación o los resultados de esta, no tengan efectos ni positivos ni negativos directamente con su puesto de trabajo, no se otorgaron privilegios a quienes decidieron hacer parte ni se aplicaron acciones negativas para quienes decidieron no participar.

Se estableció el compromiso de hacer las devoluciones necesarias y adecuadas a la población estudiada, teniendo el cuidado necesario en la presentación de resultados y demás inferencias basadas en la aplicación de los instrumentos, mientras éstos se encuentren debidamente validados y estandarizados.

Recolección de datos

Los datos se recogieron mediante la prueba que se le aplicó al personal administrativo (Maslach Burnout Inventory). Se hizo la recolección en un solo momento, luego de aplicar el

cuestionario y una vez recolectados los datos, se pasó a revisar los resultados del cuestionario el cual tiene una calificación e interpretación establecidas. Después de realizar dichas tareas se realizó un análisis para el diagnóstico a través del Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

El plan se complementa por diversos elementos:

1. Las variables, conceptos o atributos a medir (contenidos en el planteamiento e hipótesis o directrices del estudio).
 - Burnout
2. Las definiciones operacionales. La manera como se operacionalizan las variables es crucial para determinar el método para medirlas, lo cual resultó fundamental para realizar las inferencias de los datos.
3. La muestra.
4. Los recursos disponibles (de tiempo, apoyo institucional, económicos, entre otros).

Variables.

Las variables que se pretenden medir en la presente investigación son las siguientes:

- Burnout

Variables de análisis.

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Realización personal

Variables sociodemográficas.

Las variables demográficas a tener en cuenta son:

- Sexo
- Edad
- Estado Civil
- Tiempo de vinculación
- Estrato social

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Variables sociodemográficas	Subvariable (Dimensiones /Niveles)	Indicadores (Ítems que miden la variable)	DEFINICIÓN
Burnout	Sexo	No aplica	No aplica	Conjunto de seres pertenecientes a un mismo sexo. Sexo masculino, femenino.
Burnout	Edad	No aplica	No aplica	Tiempo que ha vivido una persona o ciertos animales o vegetales.
Burnout	Estado civil	No aplica	No aplica	Condición de una persona en relación con su nacimiento, nacionalidad, filiación o matrimonio, que se hacen constar en el registro civil y que delimitan el ámbito propio de poder y responsabilidad que el

				derecho reconoce a las personas naturales.
Burnout	Estrato socioeconómico	No aplica	No aplica	Clasificación en estratos de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos. Se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial por estratos los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones en esta área.
Burnout	Tiempo de vinculación	No aplica	No aplica	Hace referencia al tiempo que lleva vinculado a la entidad para la cual trabaja.
Burnout	No aplica	Agotamiento Emocional (AE)	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.	Sentimientos de no poder dar más de sí a nivel emocional y a una disminución de los propios recursos emocionales. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome; es decir, a mayor puntuación en esta subescala mayor es el nivel de burnout experimentado por el sujeto. Es decir, su puntuación es directamente proporcional a la severidad.
Burnout	No aplica	Despersonalización (DP)	5, 10, 11, 15, 22.	Respuesta de distancia negativa, sentimientos y conductas cínicas respecto a otras personas, que son normalmente los usuarios del servicio o del cuidado. Su puntuación guarda proporción directa con la intensidad del burnout.

Burnout	No aplica	Realización Personal (RP)	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	<p>La reducida realización personal se refiere a la disminución en los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo.</p> <p>La puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout; es decir, a menor puntuación de realización o logros personales más afectado está el sujeto.</p>
----------------	------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia. Basado en el Diccionario de la lengua española y Comprendiendo el Burnout.

Plan de análisis de la información

Para el manejo de los datos se utilizó el programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) con el que se realizó el análisis estadístico. Se ingresaron las variables sexo y estado civil como variables cualitativas nominales, asimismo el estrato socioeconómico, dimensión agotamiento emocional, dimensión despersonalización y dimensión realización personal como variables cualitativas ordinales, y finalmente edad y tiempo de vinculación como variables cuantitativas de razón.

Resultados

El estudio fue llevado a cabo con una muestra de 60 participantes de una empresa de servicio al cliente y comunicaciones, donde se excluyeron a 10 de ellos por no completar la

totalidad del instrumento, la muestra final fue constituida por 21 (42%) hombres y 29 (58%) mujeres, donde la mayoría eran solteros (74%) y de un estrato socioeconómico medio (78%), con edad media de 28 años y una desviación estándar de 5 años y medio y una vinculación a la empresa de 19 meses con una desviación estándar de 17,1 meses.

Para esto, se llevó a cabo análisis de frecuencia con las variables cualitativas y medidas de tendencia central (media) y desviación estándar para las variables cuantitativas. Cumpliendo así el primer objetivo de la investigación el cual consistió en caracterizar socio-demográficamente a la población objeto de estudio.

Tabla 2. <i>Porcentaje de las características sociodemográficas</i>	
	N (%)
Sexo	
Hombre	21 (42%)
Mujer	29 (58%)
Estado civil	
Soltero/a	37 (74%)
Casado/a	6 (12%)
Separado/a	2 (4%)
Unión libre	5 (10%)

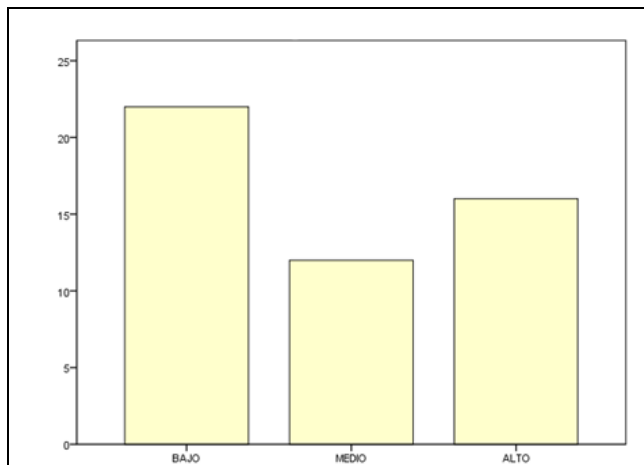
Estrato	
1-2	5 (10%)
3-4	39 (78%)
5-6	6 (12%)
	Med (DE)
Edad	28,4 (5,7)
Tiempo de vinculación	19 (17,1)
Med = Media; DE= Desviación estándar. El tiempo de vinculación está reportado en meses.	

Fuente: Elaboración propia.

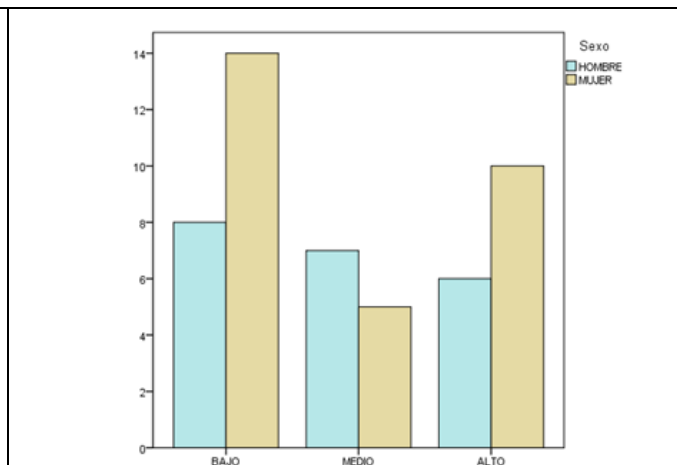
Se llevó a cabo la medición el burnout con el inventario MBI, el cual lo aborda a partir de tres dimensiones, agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP) y realización personal (RP), siendo las dos primeras indicadoras del riesgo en burnout, por lo cual puntuaciones altas darían cuenta de la posible presencia de este, mientras que la última es tratada como un factor protector por lo que una puntuación baja daría cuenta, en conjunto con una alta puntuación en las dos primeras, de la presencia de burnout.

Usando análisis de frecuencias se encontró para la dimensión de agotamiento emocional que 22 (44%) participantes obtuvieron una puntuación baja (8 hombres, 14 mujeres), 12 (24%) puntuación media (7 hombres, 5 mujeres) y 16 (32%) puntuación alta (6 hombres y 10 mujeres)

(Gráfica 1 y 2). Lo que quiere decir que, aunque la categoría puntuada por más participantes fue la baja, la mayoría de la población ya está en riesgo al evidenciar que las categorías medio y alto abarcan más de la mitad de la muestra.



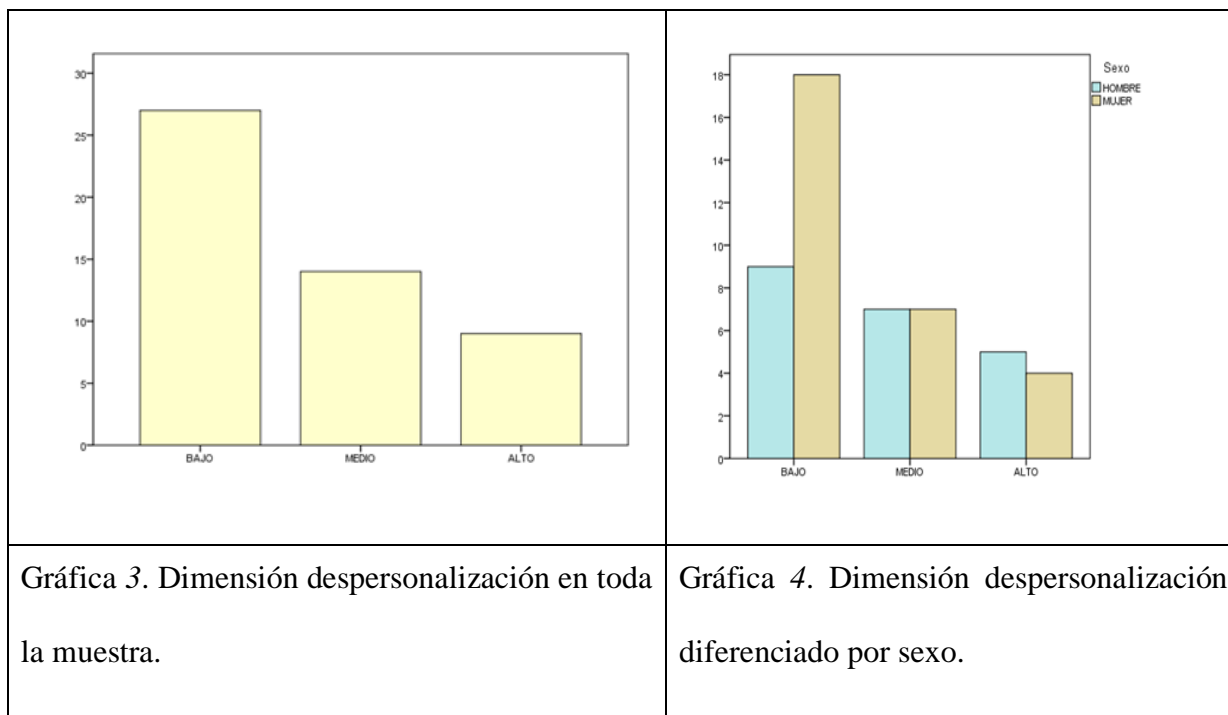
Gráfica 1. Dimensión de agotamiento emocional en toda la muestra.



Gráfica 2. Dimensión agotamiento emocional diferenciado por sexo.

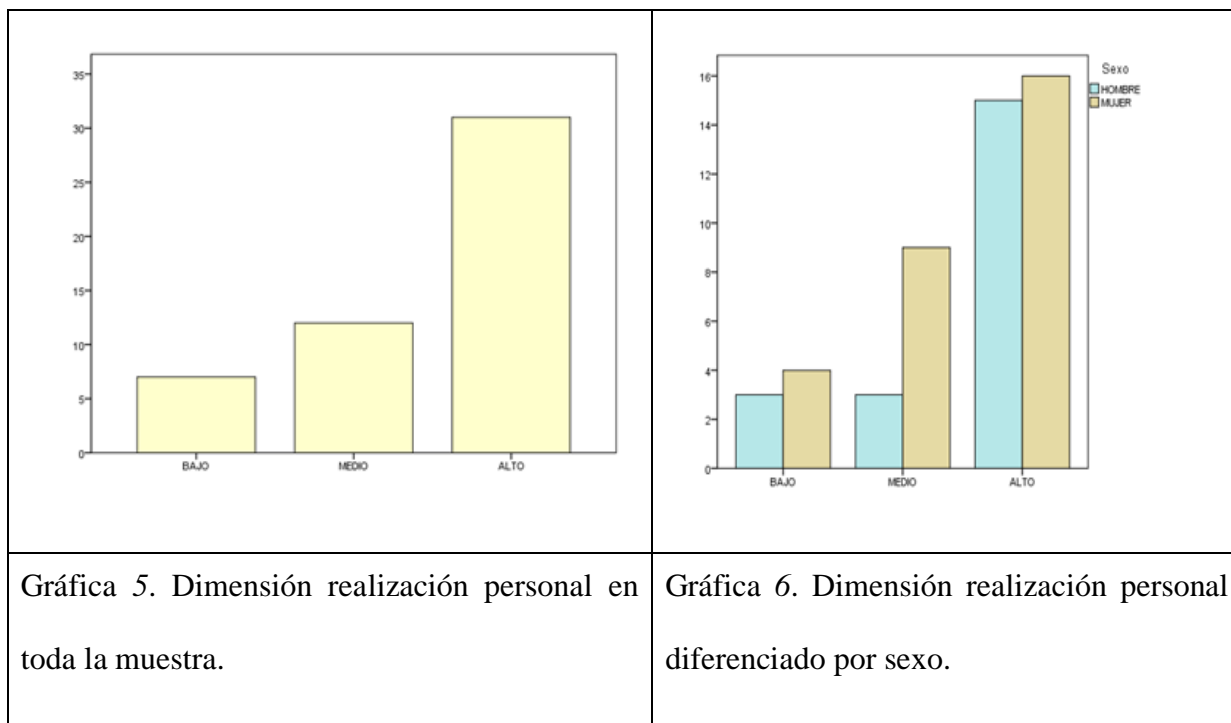
Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la dimensión de despersonalización, 27 (54%) de los participantes obtuvieron una puntuación baja (9 hombres, 18 mujeres), 14 (28%) una puntuación media (7 hombres y 7 mujeres) y 9 (18%) una puntuación alta (5 hombres y 4 mujeres) (gráficas 3 y 4). Por lo que se asume que la mayoría de la población no cuenta con este factor de riesgo, sólo cerca de un cuarto de la población está en riesgo medio y casi un quinto en riesgo por puntuación alta.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la dimensión de realización personal 7 (14%) participantes tuvieron una puntuación baja (3 hombres y 4 mujeres), 12 (24%) una puntuación media (3 hombres y 9 mujeres) y 31 (62%) obtuvieron una puntuación alta (15 hombres y 16 mujeres) (gráfica 5 y 6). Por lo cual, cerca de un tercio de la población está en riesgo frente a burnout por tener puntuaciones bajas o medias y por el otro lado, casi dos tercios evidencian una alta realización personal.



Fuente: Elaboración propia.

Para el análisis de las dimensiones en conjunto, las puntuaciones de las tres dimensiones están contempladas en la siguiente tabla.

Tabla 3. <i>Cantidad de las puntuaciones en las escalas de burnout</i>	
	Med (DE)
Agotamiento emocional	19,5(9,9)
Agotamiento emocional en hombre	19(8,3)
Agotamiento emocional en mujer	19,2(11)

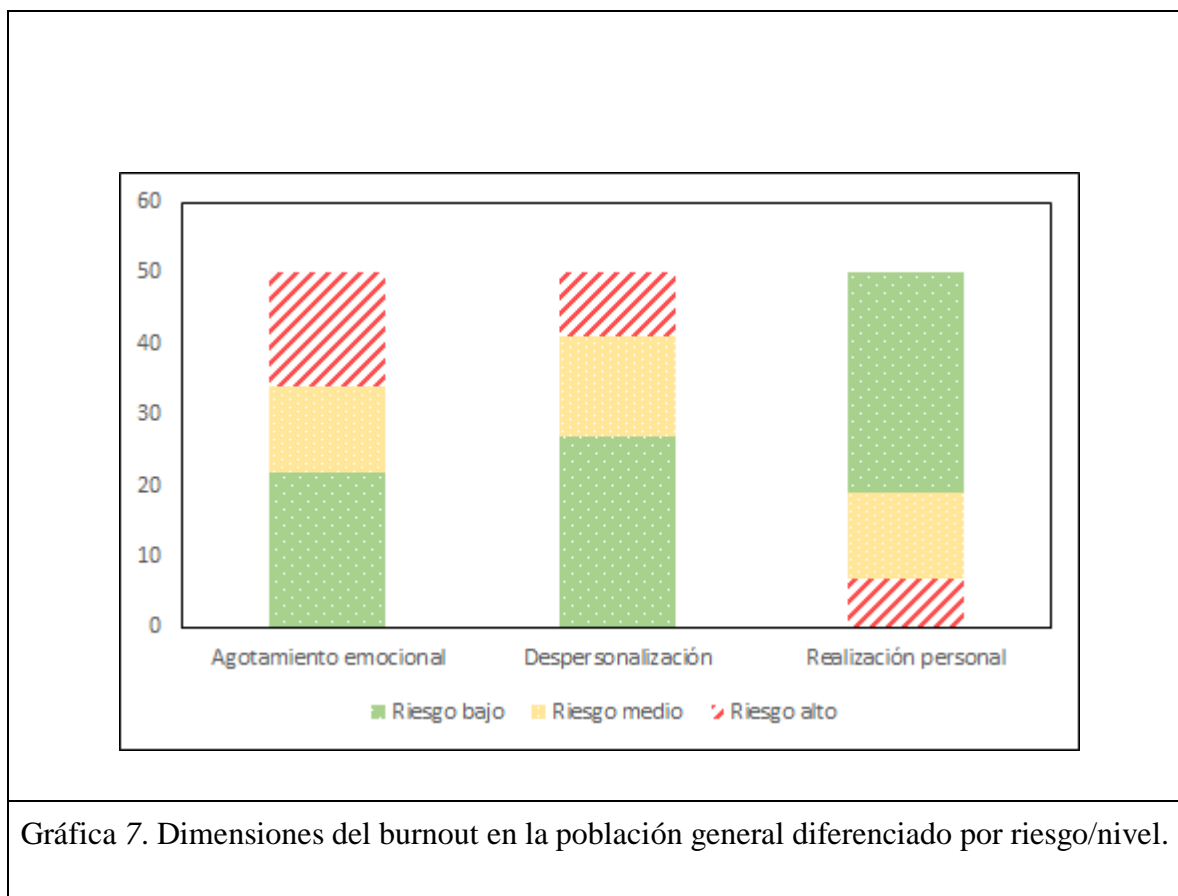
Despersonalización	5,1(4,7)
Despersonalización en hombres	6,2(4,4)
Despersonalización en mujeres	4,4(4,8)
Realización personal	40(5,7)
Realización personal en hombres	41,1(5,4)
Realización personal en mujeres	39,9(6)
Med = Media; DE= Desviación estándar.	

Fuente: Elaboración propia.

Se encontró que la media para el agotamiento emocional es de 19 para el total de la población y para los grupos de hombres y mujeres por separado, ubicando la media en puntuación “medio” de la dimensión, sin embargo, para las mujeres, la desviación estándar es mayor dando cuenta de una mayor distribución a lo largo de las categorías (bajo, medio, alto) en comparación con los hombres.

Con respecto a la dimensión de despersonalización se evidenció que la media de toda la muestra es de 5, asimismo, se encontró que para las mujeres esta es ligeramente menor que en los hombres, ubicando la mayoría de la población en la categoría bajo y medio.

Por último, en la realización personal se encontró en la muestra total una media de 40, y para los grupos de hombres y mujeres es casi idéntico, evidenciando así la tendencia que se muestra en las gráficas por puntuaciones altas en la mayoría de la población. Lo cual se contempla en las categorías de bajo, medio y alto de la siguiente forma (gráfica 7).



Fuente: Elaboración propia.

Frente a los resultados obtenidos en agotamiento emocional, es pertinente tener en cuenta que esta dimensión representa como lo menciona Maslach (2009), el componente de estrés individual básico del burnout. El nivel que predominó en la población estudiada fue bajo (44%), por lo cual podría mencionarse que no hay fuentes significativas de agotamiento emocional como lo podrían ser una sobrecarga laboral y conflictos personales en las labores de la muestra evaluada.

No obstante, es pertinente tomar en consideración a los 12 (24%) participantes que puntuaron un nivel medio y los 16 (32%) participantes que presentaron un nivel alto, ya que, si se

juntan ambos niveles, representan el 56%. Estos son trabajadores que pueden encontrarse debilitados y agotados para hacer frente a las exigencias del día a día y a los problemas que se pueden presentar en este tipo de industrias de servicio al cliente. Puede existir cierto desajuste entre las exigencias del trabajo y la capacidad de estos individuos para llevarlas a cabo de forma satisfactoria.

Se ha hecho énfasis en la sobrecarga laboral en lo que compete al agotamiento emocional, ya que como menciona Maslach: “No es sorprendente que la sobrecarga en el trabajo sea el único mejor predictor de la dimensión de agotamiento del burnout”. (2009, p. 40).

En cuanto a lo que se encontró en la dimensión de despersonalización, se debe tomar en consideración que esta se refiere al componente interpersonal del burnout. Es así como 27 (54%) participantes, quienes representan más de la mitad de la muestra evaluada, presentaron un nivel bajo en dicha dimensión, por lo que se puede decir que no están desarrollando comportamientos negativos hacia las personas y el trabajo en general. Sin embargo, sería adecuado tener en cuenta las 14 (28%) personas que obtuvieron un nivel medio y los 9 (18%) participantes que puntuaron alto, ya que en estas personas particularmente se puede estar presentando una respuesta negativa, hostil, o altamente apática respecto a los diversos escenarios laborales, lo cual es importante ya que como menciona Maslach (2009).

Si las personas están realizando su trabajo de forma intensa, empezarán a reducir las tareas que están ejecutando y su apatía puede traer como consecuencia la deshumanización. Estos trabajadores despersonalizados podrían estar reduciendo el tiempo en su lugar de trabajo y la energía que ponen al momento de llevar a cabo sus funciones. Es decir, son personas que continúan trabajando, pero lo hacen con un desempeño muy disminuido.

Finalmente, con respecto a la dimensión de realización personal, el nivel predominante fue

alto, 31 (62%) personas, lo que representa un porcentaje considerable de la muestra evaluada. En este sentido, se puede decir que este componente de autoevaluación del burnout, el cual tiene que ver con los sentimientos de incompetencia y falta de logros y productividad en el lugar de trabajo, no se está viendo afectado. Los resultados pueden estar ligados a sentimientos de autoeficacia en el personal evaluado. Una posible explicación de este hallazgo, es que representa un factor protector que puede contrarrestar el riesgo que existe por los niveles medios-bajos de las variables de agotamiento emocional y despersonalización. Aquellos 7 (14%) individuos que obtuvieron nivel bajo, puede deberse a la percepción de una carencia de recursos de trabajo, falta de apoyo social y/o oportunidades para el crecimiento profesional, ya que esta dimensión representa la consideración negativa que tienen las personas de sí mismas y de los demás (Maslach, 2009).

Se llevó a cabo el análisis de relación entre las variables sociodemográficas y las dimensiones de burnout evaluadas mediante el estadístico chi-cuadrado donde se encontraron relaciones entre las dimensiones: agotamiento emocional con el estrato socioeconómico ($p=0,028$), despersonalización con la edad ($p=0,046$) y años de vinculación ($p=0,031$), y para la realización personal con los años de vinculación ($p=0,003$) y estrato socioeconómico ($p=0,014$).

Tabla 4. <i>Índice de relación entre variables sociodemográficas y dimensiones de burnout</i>			
	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Sexo	0,577	0,280	0,091
Edad	0,225	0,046*	0,147

Tiempo de vinculación en años	0,919	0,031*	0,003*
Estrato socioeconómico	0,028*	0,185	0,014*
Estado civil	0,500	0,144	0,246
*P<0.05 relación entre variables.			

Fuente: Elaboración propia.

A partir de lo anterior no se encontró relación entre el burnout y el estado civil o el sexo, los cuales en antecedentes se han evidenciado como factores relacionados (Betancur et. al., 2012). Se ha evidenciado que las mujeres tienden a ser más susceptibles de adquirir la enfermedad, no obstante, los resultados que se obtuvieron a partir de las respuestas de la muestra estudiada, no evidencia ni concluye diferencias significativas respecto al sexo. Respecto al estado civil, se ha evidenciado en otras investigaciones que las personas con situación marital no estable o incluso las personas solteras tienen mayor riesgo de adquirir burnout. (Betancur et. al., 2012). Sin embargo, no se evidencia relación de esta variable con las dimensiones de burnout en el presente estudio.

Por otra parte, la edad que de acuerdo con los antecedentes se evidencia que el burnout se presenta en personas de mayor edad (Por encima de 30 años), tuvo relación con la dimensión de despersonalización (P= 0,046), el tiempo de vinculación estuvo relacionado con la misma dimensión (P= 0,031), al igual que la realización personal (P=0,003) y, por último, el estrato socioeconómico estuvo relacionado con el agotamiento emocional (P=0,028) y la realización personal (P=0,014). (ver tabla 4).

Para sugerir presencia de burnout es necesario una puntuación alta en las dos primeras dimensiones (agotamiento emocional y despersonalización) y baja en la última (realización personal), sobre esto se identificaron cuatro (8%) de los participantes que obtuvieron una puntuación alta en las dos primeras dimensiones, de estos, se identificaron las frecuencias de las puntuaciones en la dimensión realización personal para determinar el nivel del factor protector evaluado por la prueba, donde uno (2%) de ellos obtuvo una puntuación baja, uno (2%) de ellos media y dos (4%) alta, por lo que el primero de ellos presentaría burnout, no obstante, los otros tres serían categorizados como en riesgo.

Analizando a mayor profundidad los reactivos de la prueba, con el objetivo de identificar situaciones puntuales que repercuten en la puntuación de las dimensiones, se encontró que los reactivos con puntuación alta más frecuente (6 en la escala Likert) fueron los reactivos 1 (Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo) y 2 (Me siento cansado al final de la jornada de trabajo) los cuales pertenecen a la dimensión de agotamiento emocional.

La prevención del burnout debe empezar en la empresa del empleado, es por esto que la primera medida que deben tomar es evaluar las situaciones que generan el estrés y la ansiedad en el trabajador, esto con el fin de tomar las decisiones y medidas adecuadas para mitigarlo, pues como menciona Maslach (2009) el burnout no es un problema de las personas sino del ambiente en el cual desempeñan sus labores en el día a día.

Para mejorar dichos índices se recomienda intervenir sobre las fuentes principales del agotamiento emocional; es importante llevar a cabo un análisis de los niveles de estrés y la carga mental de las tareas, así como de distribución de responsabilidad entre puestos de trabajo. Esto para realizar los ajustes necesarios en la carga laboral que se le asigna a cada persona, de modo que reflejen un equilibrio entre las exigencias y la capacidad que poseen los trabajadores para

cumplirlas. Para esto es también pertinente garantizarles el tiempo y los recursos y herramientas de trabajo necesarios para cada tarea, siempre respetando los horarios que tienen establecidos, evitando pendientes para horas por fuera de la organización y respetando los límites de la comunicación cuando son horas o días no laborales.

También es ideal poner en marcha estrategias para disminuir los conflictos personales en el trabajo como actividades de prevención enfocadas en la convivencia laboral, la comunicación asertiva, actividades que fomenten el apoyo y el trabajo en equipo, la confianza entre el personal, establecimiento de vínculos y la cooperación. Todo esto de la mano de procesos de conciliación frente a conflictos existentes.

Es recomendable evaluar las expectativas de los colaboradores frente al trabajo, asegurando un punto intermedio entre la realidad y las ambiciones y aspiraciones de las personas.

Discusión

Aunque cada vez son más los estudios enfocados en el burnout, el presente trabajo se distingue por el abordaje de sus dimensiones en una población que ha sido poco investigada entorno a dicho fenómeno. El burnout ha sido un tema estudiado desde diferentes enfoques y se ha hecho referencia al concepto mediante distintos términos, ha sido relacionado con diferentes variables y se ha investigado en diversos ámbitos hasta llegar a lo que se conoce en la actualidad.

Si bien han surgido diferentes teorías sobre el tema, el burnout conserva una misma base desde que surgió el interés por estudiarlo, y esta es su enfoque frente a lo que es el desgaste que surge como consecuencia o respuesta a diferentes situaciones laborales estresantes.

Del mismo modo en que se conserva esta base, la cual es transversal a todas las teorías y planteamientos sobre el burnout, también se evidencia que teorías como la de Maslach, quien fue

pionera, se mantiene hoy en día, siendo uno de los constructos teóricos más fuertes sobre este fenómeno.

Aunque el burnout ha permanecido en cierta medida, como se menciona anteriormente, inmutable, su representación y reconocimiento ha cambiado, ya que ha aumentado el interés de llevar a cabo investigaciones que lo aborden, y, se ha hecho merecedor de un lugar importante que necesita atención.

Hasta hace algunos años el burnout no tenía un nombre específico que hiciera que a nivel mundial se hablara de un mismo modo sobre este. Hoy en día, si se menciona el concepto burnout, fácilmente es conocido o se puede acceder de forma rápida a contenidos que expliquen con claridad de qué se trata; ha pasado por momentos históricos, hasta hace poco se denominaba como un síndrome con ciertas características; ha sido transformado en grandes medidas, si se toma en consideración sólo a nivel de Colombia, en el 2014 se incluyó en la tabla de enfermedades laborales considerado como un síndrome. Actualmente, el burnout está pasando por un proceso a nivel mundial, en el que la OMS lo define como una enfermedad y le dará lugar en la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-11 que entrará en vigor el 1 de enero de 2022, con el objetivo de legitimar un problema que se hace cada vez más común, para que su reconocimiento sea aún mayor y que el impacto de esta enfermedad sea tal que cada vez más áreas se vean involucradas en la investigación e intervención sobre la misma (AFP, 2019).

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, si bien puede decirse que no hay fuentes significativas de agotamiento emocional, esta dimensión es la que implica mayor riesgo en la muestra evaluada. Sería adecuado indagar a fondo sobre las distintas percepciones de los colaboradores con el fin de obtener una visión más amplia frente a las estrategias y políticas de salud y seguridad en el trabajo que se están llevando a cabo en la empresa,

pues los actuales cambios de la salud y seguridad en el trabajo, en donde el burnout pasa de ser un síndrome y se convierte en una enfermedad laboral, exige indiscutiblemente cambios significativos en los procesos empresariales, logrando desarrollar en las empresas mayor interés en cuanto al bienestar y la salud física y mental de los colaboradores, para generar así nuevas propuestas respecto a la forma en cómo se abordan aspectos como lo son la carga laboral y los conflictos de trabajo que pueden traer consecuencias como el agotamiento de los trabajadores.

Las respuestas negativas y hostiles que resultan de la despersonalización en el trabajo afectan directamente la forma cómo las personas llevan a cabo sus funciones; los participantes en riesgo medio y alto pueden estar reduciendo la energía y el tiempo que ponen en su trabajo y en este sentido, tanto los colaboradores como las empresas en las que se desempeñan las labores deben replantearse su sistemas de valores, ya que si no se presta la atención que requieren las estadísticas frente a este tipo de enfermedad, es altamente posible que el agotamiento y el estrés continúen siendo los grandes problemas que hoy son para toda la sociedad, puesto que el burnout se puede manifestar en diversas profesiones y el patrón de comportamiento es lo suficientemente grave para ocasionar un deterioro en distintos niveles de la vida de un individuo, entre ellos, a nivel ocupacional/profesional.

De acuerdo con Mouzo, los expertos aseguran que el cambio generado por la OMS permitirá que el burnout sea mayormente visibilizado, reduciendo posiblemente la falta de diagnóstico que existe respecto a este hoy en día. “Esto hará que se le haga más caso, se atienda mejor y se preste atención a factores psicosociales del trabajo” menciona Antonio Cano, presidente de la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y la Depresión (AFP, 2019).

Conclusiones

La dimensión que presentó un índice de riesgo mayor fue el agotamiento emocional.

La empresa debe trabajar en el mejoramiento de políticas de talento humano y bienestar ya que, si bien los resultados de la evaluación muestran a nivel general una población sin niveles de alerta respecto a burnout, debe tenerse presente que un gran porcentaje de la población está en riesgo al encontrarse en puntos medios-altos en cuanto al agotamiento emocional y la despersonalización, por tal motivo es pertinente hacer una revisión de los objetivos laborales, para validar que estos sean realistas y alcanzables para los trabajadores.

La población en general cuenta con un nivel alto de realización personal, una posible explicación de este hallazgo es que representa un factor protector que puede contrarrestar el riesgo que existe por los niveles medios-bajos de las variables de agotamiento emocional y despersonalización. Teniendo en cuenta que es un factor protector es importante continuar trabajando para que se mantenga en altos niveles, potenciando la capacidad adaptativa de los trabajadores para hacer frente a las demandas del ambiente bajo condiciones laborales adversas.

A nivel general la población presenta señales de riesgo, pero no presenta burnout, a pesar de esto, uno de los individuos evaluados cumple con los requisitos para indicar presencia de burnout (puntuación alta en las dos primeras dimensiones y baja en la última).

Aunque es usual que el burnout se presente relacionado con el estado civil y el sexo, en la población de este estudio no se encontró dicha relación.

No se evidenciaron diferencias significativas entre hombres y mujeres en las 3 dimensiones del burnout.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la investigación y el tema que se abordó en

la discusión sobre los pasos que ha dado el burnout hasta ser considerado como una enfermedad laboral, se tendrán que hacer modificaciones en diferentes sistemas de la empresa a la que pertenecen las personas que participaron en la medición, principalmente en lo que corresponde a la salud y seguridad en el trabajo, ya que se evidencian niveles de riesgo en la población que los pone en un punto en el que el burnout es una posibilidad si no se presta atención a aquellos aspectos que pueden evitarlo, lo cual traería consecuencias tanto a la persona como a la organización, pues es una enfermedad que surge como consecuencia del estrés laboral y representa un riesgo para la empresa el hecho de que el personal administrativo se esté viendo afectado.

Referencias

Adas Saliba Garbin, C., Adas Saliba, N., Reis dos Santos, R., Leal do Prado, R., & Ispier Garbin,

A. J. (2012). Burnout en estudiantes de odontología: evaluación a través mbi: versión estudiantes. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 58(229), 327-334.

<https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2012000400005>

AFP. (27 de mayo de 2019). La OMS incluye el desgaste profesional o “burn-out” en su lista de enfermedades. *EL ESPECTADOR*. Recuperado de

<https://www.elespectador.com/noticias/salud/la-oms-incluye-el-desgaste-profesional-o-burn-out-en-su-lista-de-enfermedades-articulo-862897>

Alarcón, J., Vaz, F. & Guisado, J. (2001). Análisis del síndrome de burnout: psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social (I). *Revista de Psiquiatría Facultad de Medicina Barna*, 28, 358-381.

Betancur, A., Guzmán, C., Lema, C., Pérez, C., Pizarro, M., Salazar, Vásquez, E. (2012).

Síndrome de Burnout en trabajadores del sector salud. *Revista CES Salud Pública*. 3(2). 184-192.

Bustamante, E., Bustamante, F., González, G., & Bustamante, L. (2016). El burnout en la profesión docente: un estudio en la escuela de bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, Venezuela. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 62(243), 111-121.

Recuperado en 16 de septiembre de 2019, de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2016000200003&lng=es&tlng=es.

Blanch, A., Aluja, A. & Biscarri, J. (2002). Síndrome de Quemarse en el Trabajo (Burnout) y Estrategias de Afrontamiento: Un Modelo de Relaciones Estructurales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 18(1), 57-74.

CINCEL. (2017). *El burnout, reconocido como enfermedad laboral en Colombia*. Recuperado de <https://cincel.com.co/noticia/el-burnout-reconocido-como-enfermedad-laboral-en-colombia/>

Contreras, F., Juárez, F., & Murrain, E. (2010). Influencia del burnout, la calidad de vida y los factores socioeconómicos en las estrategias de afrontamiento. *Pensamiento Psicológico*, 4(11). 29-44. Recuperado de <https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/pensamientopsicologico/article/view/80>

Contreras Torres, F., Espinal L., Pachón, A., & González, J. (2013). Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 9(1), 65-80.

Cruz, K. (2015). *Diagnóstico del síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa EDEC S.A. del municipio de Chiquinquirá, Boyacá*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Tunja, Colombia.

Díaz, F. & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el caribe*. 33(1), 113-131.

Dunnette, M. D. & Kirchner, W. K. (2005). *Psicología Industrial*. 2ª ed. México: Trillas.

Fernández Sánchez, J.C., Pérez-Mármol, J.M., & Peralta Ramírez, M.I. (2017). Influencia de factores sociodemográficos, laborales y de estilo de vida sobre los niveles de burnout en personal sanitario de cuidados paliativos. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 40(3),

421-431. <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0114>

Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159- 165.

Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional*. México: Alfaomega.

Gil-Monte, P.R. & Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis.

Gil-Monte, P.R. & Peiró, J.M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.

Gil-Monte, P. R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1(1), 19-33.

Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2). pp. 181-197.

Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Pirámide.

Gil-Monte, P. R. (2011). *CESQT. Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. Manual*. Madrid: TEA Ediciones.

Gómez Vélez, M. A. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.

Guerrero Barona, E. (2001). Una investigación con docentes universitarios sobre el afrontamiento del estrés laboral y el síndrome del “quemado”. *Revista Iberoamericana De Educación*, 25(1), 1-22. <https://doi.org/https://doi.org/10.35362/rie2512911>

- Hernández-Martínez, F. J., Marques Rodrigues, A., Jiménez-Díaz, J. F., & Rodríguez-de-Vera, B. C. (2016). El síndrome de burnout y la salud mental de los estudiantes de grado en enfermería. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, (spe3), 79-84.
<https://dx.doi.org/10.19131/rpesm.0122>
- Jácome, M., & Jácome, X. (2017) Clima laboral: Efecto del agotamiento profesional “burnout” en la calidad de vida en el trabajo. *Revista Empresarial*, 41(11), 7-14.
- Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 9(3), 229-243
- López, A., Sáez, D., García, M. J., López, A., & Hernández, L. (2015). Estudio sobre las relaciones del síndrome de Burnout con algunos factores psicosociales. *Revista de investigación y Docencia Creativa de la Universidad de Granada*, 4(13), 94-99.
- Marsollier, R. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente*, 22(41), 272-289. <https://dx.doi.org/10.17081/psico.22.41.3311>
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, CA: Consulting Psychology Press. Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, CA: Consulting Psychology Press. (2ª edición).
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, CA: Consulting Psychology Press. (2ª edición).
- Maslach C (1993). Burnout: A multidimensional perspective. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 19-32). Washington, DC: Taylor y Francis.
- Maslach, C. Schaufeli, W., y Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52,

397-422.

Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*. 11(32), p. 37-43.

Ministerio del Trabajo (2014). *Decreto número 1477 de 2014*. República de Colombia.

Recuperado de

http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500.

Mouzo. (28 de mayo de 2019). El ‘burnout’ toma peso en la lista de dolencias de la OMS. *EL*

PAÍS. Recuperado de

https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html

Muñoz P., Campaña W., & Campaña V. (2018). Prevalencia del síndrome de Burnout en los

residentes de cirugía general de Chile y sus factores asociados. *Revista chilena de*

cirugía, 70(6), 544-550. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-40262018000600544>

Olivares, V. (octubre, 2016). *Christina Maslach, comprendiendo el burnout*. Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout

OMS. (2007). *Salud de los trabajadores: plan de acción mundial*. Recuperado de:

https://www.who.int/occupational_health/WHO_health_assembly_sp_web.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*.

Recuperado de: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Papovic, S. (2009). Professional Burnout Syndrome. *Materia Socio Médica: Journal of the*

Society of Social Medicine, 21(4), 213 – 215.

Patlán Pérez, J. (2013). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. *Estudios*

- Gerenciales*, 29(129), 445-455. Retrieved September 16, 2019, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232013000400008&lng=en&tlng=en.
- Peña-Correal, T. E. (septiembre-diciembre, 2007). 60 Years of the Psychology in Colombia. *Revista Latinoamericana Psicología*, 39(3), 675-676. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-05342007000300018&script=sci_arttext
- Preciado-Serrano, M. D. L, & Vázquez-Goñi, J. M. (2010). Perfil de estrés y síndrome de burnout en estudiantes mexicanos de odontología de una universidad pública. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 48(1), 11-19. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272010000200002>
- Quiceno, J. & Vinaccia, S. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)" *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125.
- Ramírez Pérez, M., & Zurita Zurita, R. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. *Polis (Santiago)*, 9(25), 515-534. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682010000100029>
- Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22. Aed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>.
- Ríos, M. I., Carrillo, C., Sabuco, E., (2012). Resiliencia y Síndrome de Burnout en estudiantes de enfermería y su relación con variables sociodemográficas y de relación interpersonal. *International Journal of Psychological Research*, 5(1), 88- 95
- Rivas, E., & Barraza-Macías, A. (2018). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales. *Enfermería universitaria*, 15(2), 136-146.

<https://dx.doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.2.65171>

Salanova, M. & Llorens, S. (2008) Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout.

Papeles del Psicólogo, 29(1) pp. 59-67.

Salgado Roa, J. A., & Leria Dulció, F. J. (2018). Síndrome de burnout y calidad de vida profesional percibida según estilos de personalidad en profesores de educación primaria.

CES Psicología, 11(1), 69-89. <https://dx.doi.org/10.21615/cesp.11.1.6>

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. y Jackson, S. E. (1996). The Maslach Burnout Inventory: General Survey. En C. Maslach, S. E. Jackson y M. P. Leiter, Maslach Burnout Inventory manual (30 ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Vallarino, T., & Reche García, C. (2016). Burnout, resiliencia y optimismo en el hockey sobre hierba femenino [Burnout, resilience and optimism female hockey]. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 16(3), 73-78.

Zuniga-Jara, S., & Pizarro-Leon, V. (2018). Mediciones de Estrés Laboral en Docentes de un Colegio Público Regional Chileno. *Información tecnológica*, 29(1), 171-180.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000100171>

Anexos

Anexo 1

Consentimiento informado.

Análisis del estado de Burnout en personal administrativo de una empresa de Medellín, Antioquia, Colombia.

La presente investigación “Análisis del estado de Burnout en personal administrativo de una empresa de Medellín, Antioquia, Colombia.” se realiza dentro del curso “trabajo de grado” el cual hace parte del proceso de formación de las investigadoras Natalia Pava Tobón y Manuela Castro Mesa como psicólogas.

Los datos recogidos en la investigación no afectarán el vínculo laboral que tiene con la empresa, se tratarán con discreción y ninguna persona administrativa conocerá la fuente de información. Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria, por lo cual, puede abandonarla en cualquier momento si lo desea.

A continuación, se le presentará un documento, el cual, si decide firmarlo, usted asegura que está participando de forma voluntaria, que conoce los objetivos y nos autoriza para aplicarle el cuestionario de la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI).

La aplicación de la prueba tiene una duración aproximada de 25 minutos en los cuales debe responder un cuestionario que consta de 22 preguntas que se responden de 0 a 6, donde “0” significa nunca y “6” significa diariamente. Esta investigación garantiza el anonimato de los participantes, dada la importancia del respeto a la dignidad y al derecho a la privacidad. Las

investigadoras se comprometen a no informar los nombres de los participantes ni otra información que permitiera su identificación. La información que usted nos comparta puede ser usada para presentar los resultados del estudio en revistas, cartillas, conferencias. En estas actividades nunca se revelará su nombre ni sus datos personales.

Si tiene alguna pregunta sobre todo este proceso, puede hacérsela a las investigadoras quienes atenderán sus dudas.

Yo, _____ he decidido participar de la investigación Análisis del estado de burnout en personal administrativo de una empresa de comunicaciones y servicios al cliente de Medellín, Antioquia, Colombia.

Después de conocer los objetivos, y de tener un tiempo y disposición para resolver mis inquietudes, manifiesto que mi decisión de hacer parte del estudio es libre, consciente y voluntaria. Autorizo a los investigadores utilizar la información aportada en futuras investigaciones y la utilización de los resultados en la publicación de informes y artículos científicos, siempre que se respeten los compromisos de anonimato y confidencialidad.

En constancia, acepto participar de la investigación

Nombre: _____

Cédula de ciudadanía N° _____

Firma del participante: _____

Personas a contactar

Los investigadores se comprometen a aclarar oportunamente cualquier duda que usted tenga sobre el estudio. Usted puede comunicarse con Manuela Castro al correo manuela.castrom@udea.edu.co o con Natalia Pava al correo natalia.pava@udea.edu.co, o a los teléfonos 3193193003,

3137112450.

¡Muchas gracias por su valiosa participación!

Anexo 2

Maslach Burnout Inventory (MBI).

FECHA:	dd/mm/aa	LUGAR DE APLICACIÓN:			
NUMERO DE INDIVIDUO:		SEXO:	F	M	
JORNADA LABORAL:	1/3Tiempo	1/2Tiempo	3/4 Tiempo	4/4Tiempo	
EDAD:		TIPO DE CONTRATO:	Vinculado	Contratista	
ESTADO CIVIL:	Solter@	Casad@	Viud@	Separad@	Unión libre
NIVEL JERÁRQUICO:	Directivo	Administrativo	Operativo		
TIEMPO DE VINCULACIÓN:		ESTRATO SOCIAL:	1	2	3 4 5 6

Objetivo:

Esta es una prueba de Burnout, cuyo objetivo es medir el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

Instrucciones:

Las siguientes son expresiones que algunas personas suelen utilizar para referirse a sí mismos. Lea cuidadosamente cada una y escoja sólo una de las opciones de respuesta encuentra a continuación. Coloque el número que corresponde en el espacio de la izquierda. Sea muy honesto para no alterar el cuestionario.

Escala de puntuación:

Deberá responder frente a cada una de estas afirmaciones, en función a la siguiente escala:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar.	0	1	2	3	4	5	6
4. Comprendo fácilmente cómo se sienten las personas de los procesos con los que me relaciono.	0	1	2	3	4	5	6
5. Creo que trato a algunas personas de los procesos con los que me relaciono como si fueran objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	0	1	2	3	4	5	6
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas de los procesos con los que me relaciono.	0	1	2	3	4	5	6
8. Me siento "quemado" (desgastado) por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas de los procesos con los que me relaciono.	0	1	2	3	4	5	6
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	0	1	2	3	4	5	6

11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12. Me encuentro con mucha vitalidad.	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Creo que estoy trabajando demasiado.	0	1	2	3	4	5	6
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a las personas de los procesos con los que me relaciono.	0	1	2	3	4	5	6
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con las personas de los procesos con los que me relaciono.	0	1	2	3	4	5	6
18. Me siento estimulado después de trabajar con las personas de los procesos con los que me relaciono.	0	1	2	3	4	5	6
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	0	1	2	3	4	5	6
20. Me siento acabado.	0	1	2	3	4	5	6
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	0	1	2	3	4	5	6
22. Siento que las personas de los procesos con los que me relaciono me culpan por alguno de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

Tomada y modificada de Betancur, A., Guzmán, C., Lema, C., Pérez, C., Pizarro, M., Salazar, S., Uribe, L. & Vásquez, E. (2012). Síndrome de Burnout en trabajadores del sector salud. Julio-Diciembre Revista CES Salud Pública. ISSN 2145-9932 2012 Vol. 3, Número 2. pág. 184-192.