

**Evaluación de Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Colaboradores de Firma de
Abogados COOSOLISERV en la Ciudad de Bogotá**

JOSE DARIO SOTELO RODRÍGUEZ

YENY ALEXANDRA CUBILLOS GUTIÉRREZ

JAIRO CESAR CASTAÑEDA NIEBLES

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIONES

BOGOTÁ D.C

AÑO 2019

EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN
COLABORADORES DE FIRMA DE ABOGADOS COOSOLISERV EN LA CIUDAD DE
BOGOTA

JOSE DARIO SOTELO RODRÍGUEZ
YENY ALEXANDRA CUBILLOS GUTIERREZ
JAIRO CESAR CASTAÑEDA NIEBLES

Director: LUIS GUTIERREZ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIONES
BOGOTÁ D.C.

2019

DEDICATORIA

A nuestros hijos, esposas y madres las cuales son objeto de nuestros propósitos de vida y desarrollo tanto profesional como socialmente.

AGRADECIMIENTOS

Presentamos nuestros agradecimientos nacientemente a Dios quien nos ha brindado las oportunidades para obrar en fin de crecer profesionalmente y poder por medio de la corporación universitaria minuto de Dios quien nos abre las puertas a desarrollarnos académicamente por medio de esta especialización tan beneficiosa para la sociedad.

CONTENIDO

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS	4
Resumen Ejecutivo	8
Introducción	9
Planteamiento de Problema.....	12
1.1 Descripción del Problema	12
1.2 Pregunta de Investigación	13
Objetivos	14
2.1 Objetivo General	14
2.2 Objetivos Específicos.....	14
Justificación	14
Marco de Referencia.....	16
4.1 Marco Teórico	17
Estrés.....	17
Síndrome de Burnout	17
4.2 Antecedentes o Estado del Arte	18
4.3 Marco legal colombiano.....	22
Metodología	24
5.1 Enfoque y Alcance de la Investigación	24
5.2 Diseño de la Investigación	24
5.3 Población y Muestra.....	25

5.4 Hipótesis de la investigación.....	26
5.5 Descripción del Instrumento	27
5.6 Procedimientos.....	29
Características Estructurales de la Empresa.....	30
5.7 Análisis de Información	30
5.8 Consideraciones Éticas.....	31
Cronograma.....	32
Presupuesto	35
Resultados y discusión.....	36
<i>Tabla 3</i> Cuestionario de Karasek aplicado a abogados	36
Conclusiones.....	52
Recomendaciones	53
Referencias Bibliográficas	55
ANEXOS	59
Anexo 1. Declaración de consentimiento informado.....	59
Anexo 2	60

Lista de Anexos

Anexo 1: Declaración de Consentimiento Informado p53

Anexo 2: Cuestionario de Karasek y Theorell.....p54

Anexo 3: Cuestionario de Maslachp58

Lista de Tablas

Tabla 1: Operalización de Variables.....p38

Tabla 2: Cronograma de Actividades.....p46

Tabla 3: Presupuesto.....p48

Tabla 4: Cuestionario de Karasek aplicado a abogadosp34

Tabla 5: Resultado del cuestionario de Karasek aplicado.....p40

Tabla 6: Cuestionario de Maslach aplicado a abogadosp42

Tabla 7: Resultado del cuestionario de Maslach aplicado.....p49

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Promedio obtenido de la encuesta Karasek.....p41

Gráfico 2: Promedio obtenido de la encuesta Maslachp47

Gráfico 3: Porcentaje obtenido de la encuesta Maslachp48

Resumen Ejecutivo

El trabajo es una parte esencial de la vida, sin embargo, a diario los trabajadores están expuestos a riesgos de estrés laboral que podría traer como consecuencia el síndrome de burnout, por lo cual realizar una evaluación de Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en abogados de la firma COOSOLSERV durante el periodo 2018 es de relevancia. La muestra de 33 abogados de la firma de Abogados COOSOLSERV ubicada en la ciudad de Bogotá, con una población de 40 abogados que actualmente ejercen, los datos fueron obtenidos a través del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional. Por su parte el estrés laboral se midió utilizando el cuestionario demanda, control-apoyo social de Karasek y Theorell, ambas de aplicación cuantitativa dentro de la escala de Likert lo que asegura la validez y confiabilidad de los resultados. Para el análisis de los resultados se utilizó estadística descriptiva a través del uso de promedio y el programa de Microsoft Excel 2007. Del análisis de los resultados se determinó que los abogados de la firma COOSOLSERV el 15 % presenta potencial presencia de síndrome de burnout con una desviación de estrés moderado, por lo cual una de las recomendaciones es la atención individual, oportuna y especial en los casos donde se encontró rasgos significativos del agotamiento emocional, con la finalidad de prevenir deterioro laboral e incremento de los niveles de agotamiento

Palabras Claves: Estrés laboral, Síndrome de Burnout, Abogados

Introducción

El aspecto laboral o profesional tiene una importancia crucial en la vida de las personas debido a que dedican la mayor parte del día a ejercer una actividad. Este aspecto permite destacar el trabajo como eje central de la cotidianidad de las personas, este va más allá de las cuestiones temporales, y más bien se cataloga como la columna vertebral de la vida, ya que después que se logra determinada profesión u ocupación el siguiente paso es producir. Sin embargo, la interacción entre la persona que trabaja y el mundo laboral, son una constante cambiante.

La Organización Mundial de la Salud (OMS 2000) considera que los trabajadores están expuestos a sufrir riesgos en su salud debido a las condiciones con las que laboran día a día, por la presencia de estresores en su lugar de trabajo, además del extra laborales (personales, sociales, etc.). A estos estresores se les conoce actualmente en las legislaciones laborales como “factores de riesgo psicosocial”. Referencias emitidas por la OMS y la Organización Internacional del Trabajo (OIT 2004), señalan que tanto los accidentes como las enfermedades laborales van en aumento. Así, para el año 2002 había alrededor de 1,2 millones de muertes laborales, 250 millones de accidentes y 160 millones de enfermedades de origen laboral en el mundo.

La prevalencia del síndrome de burnout a nivel internacional es variable respecto al grupo ocupacional y fluctúa de 17.83% reportada en enfermeras y hasta un 71.4% en médicos, el resto lo ocupan maestras, profesores, trabajadores de aseo y finalmente los abogados, jueces y policías (Díaz F, Gómez I. 2016).

Según Belcaro G y colaboradores (2018) estudios realizados en Estados Unidos sobre estrés laboral demuestran que el aumento de la presión arterial, enfermedades coronarias, desordenes musculoesqueléticos, factores de riesgo para cáncer y síntomas psicosomáticos son todos efectos

de un intenso estrés laboral. En cuanto al síndrome de burnout, está asociada con el riesgo de desarrollar desregulación de los niveles de cortisol en sangre y una pobre salud mental.

En países como Alemania, estudios recientes manifiestan que el índice de prevalencia de esta problemática está aumentando rápidamente. Esto se evidencia en los resultados de una encuesta representativa realizada por el TNS (Transparent Network Substrate) Emnid, Instituto de investigaciones sobre política, medios de comunicación y de opinión en Alemania en diciembre de 2010, en la que plantean que el 12,5% de todos los empleados de ese país se sienten abrumados en sus puestos de trabajo (Díaz F, Gómez I. 2016).

En Argentina según Redondo, A. (2008) el índice de personas que sufren de síndrome de burnout es superior a otras partes del mundo, sobre todo si consideramos las características que ha adoptado el mercado laboral en los últimos años. Si bien la población más afectada son los profesionales que prestan una función asistencial, donde el deterioro de su calidad de vida laboral repercute sobre la sociedad en general, hoy día cualquier ocupación también podría ser asociada al síndrome.

En Colombia Díaz F y colaboradores (2012), constatan que algunas investigaciones han evidenciado la relación del síndrome de burnout con la docencia. En un estudio que involucros docentes oficiales en la ciudad de Medellín se identificó que el 46.8 % de presentaban síndrome de burnout o estaban en alto riesgo de presentarlo. Así mismo, estudios más recientes en profesionales de la salud, en el Hospital Universitario San José de Popayán liderado por Muñoz S, (2018), validaron la prevalencia del síndrome de burnout en 1.7% del personal, el 15.8% niveles altos de agotamiento emocional, 10.8% alta despersonalización y el 9.2% nivel bajo de realización personal.

El efecto que se produce en las personas y equipos de profesionales que trabajan con temas de alto impacto emocional, tal como es el caso del abogado, el cual se trata de un funcionario público que brinda asesoramiento profesional a sus clientes sobre múltiples cuestiones de derecho, dan instrucciones a otros abogados para que representen a sus clientes antes los tribunales o intervienen en representación de los mismos, en los tribunales de justicia, y poseen muchas más labores dependiendo de su área específica. Por tanto, el trabajo del abogado implica tanto la posesión de competencias de tipo mental, como de tipo emocional, debido al trato directo con clientes, es por ello por lo que las competencias requeridas para este trabajador son excepcionales, frente a muchos trabajos ordinarios (Labrador M, Montiel M 2016).

En consecuencia, el abogado, se encuentra en un constante ambiente de trabajo conflictivo, activados por el factor estrés, generado por la presión o ansiedad de ser evaluados por sus superiores y la responsabilidad que conlleva la defensa para la libertad de un individuo, o la defensa de un bien. (Labrador M, Montiel M 2016).

De esta manera se pone en evidencia el vacío científico que hay en la materia y que a pesar de los diversos estudios donde se analizan las variables psicosociales y el aumento del riesgo de padecer diversos problemas de salud física y mental como consecuencia del estrés; Al analizar con mayor detenimiento la labor de estos profesionales en la firma COOSOLISERV, se puede observar que las circunstancias demandantes pudieran ser generadoras de cansancio, respuestas impersonales y disminución de los sentimientos de competencia, lo cual direcciona a indagar sobre la relación del estrés laboral y el riesgo a desarrollar el síndrome de burnout en una profesión específica, bajo un mismo ambiente y en una población determinada, aplicando los mismos instrumentos citados por las investigaciones previas para poder idear programas que mitiguen los efectos nocivos de este estado.

Planteamiento de Problema

1.1 Descripción del Problema

En la actualidad, ha ido tomando importancia las manifestaciones de estrés en las profesiones de servicios sociales. Su explicación se encuentra probablemente en el auge de profesiones del sector de los servicios en las economías nacionales. Son cada vez más las profesiones que desarrollan contacto humano con un público que impone demandas, tareas y habilidades específicas, aunque también malestares (Molina Y, 2015). Tal es el caso de las que se hallan vinculadas a los servicios de abogacía.

Según Labrador (2016) indagando los datos epidemiológicos sobre el síndrome, se habla de un problema de tal magnitud, que puede ser etiquetado como una epidemia emergente, lo que hoy ratifica el carácter contagioso del trastorno.

Esto sugiere la posibilidad de que el síndrome esté implicado en las elevadas tasas de ausentismo laboral que presentan estos profesionales. Además, es conocido que su presencia conlleva a trastornos personales, laborales y familiares con grandes implicaciones a nivel social (Labrador, Montiel, 2016).

Destacando el hecho de que se consideran solo las profesiones relacionadas con la salud, y docencia, las más probables a padecerlo, dejando a los abogados en un área gris, sin tomar mucha importancia sobre la magnitud del problema que este genera llevando a un desconocimiento de la existencia del síndrome.

De acuerdo con Uribe y Colaboradores (2014), los profesionales del derecho ocupan un status importante en la sociedad, como seguridad policiaca, de poder político y de reconocimiento social de alto nivel en la pirámide burocrática, lo cual es razonable por sus altas responsabilidades jurídicas, sociales y de estado; pero que se traduce en hermetismo, negación y

padecimiento privado de malestares, a pesar de contar con seguridad social, ingresos y prestaciones privilegiadas en comparación con otro tipo de trabajadores.

Prosiguiendo lo anterior según Maslach y Leiter (1997), no solo coexisten los síntomas personales, sino que también alcanzan a los que le rodean, tanto en el trabajo como en el hogar. Los efectos del síndrome de burnout y el Estrés laboral crean un conjunto que afecta a la persona como ente biopsicosocial y lo deja expuesto, reduciendo su productividad, y bajando su calidad de vida.

Por las razones detalladas anteriormente se considera que este síndrome tendría gran impacto en los abogados de COOSOLISERV y es de interés abordar este tema debido a que no ha sido estudiado con anterioridad, esto no solo afecta la productividad y desarrollo de la empresa, sino que genera problemas serios de salud al trabajador.

Determinando una posible presencia de síndrome de burnout y estrés laboral en estos trabajadores se podrían implementar posteriormente programas de prevención para el mismo.

1.2 Preguntas de Investigación

En virtud de lo anterior, el presente trabajo se orienta a la evaluación de estrés laboral y síndrome de burnout en abogados, pero específicamente en la importancia de proponer medidas de intervención a dichos padecimientos; por tanto, el estudio busca responder las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la potencial presencia de estrés laboral y síndrome de Burnout en abogados de la firma COOSOLISERV y las posibles propuestas de medidas de intervención para su prevención?

Objetivos

2.1 Objetivo General

- Evaluar el estrés laboral y el síndrome de Burnout en abogados de la firma COOSOLISERV en la ciudad de Bogotá.

2.2 Objetivos Específicos

- Aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory para evaluar potencial presencia de síndrome de Burnout.
- Aplicación de encuesta Karasek y Theorell para evaluar potencial presencia de estrés laboral.
- Proponer medidas de intervención para prevenir estrés laboral y síndrome de Burnout en abogados de la firma COOSOLISERV en la ciudad de Bogotá con base en los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios de Maslach, Karasek y Theorell

Justificación

El entendimiento psicosocial ha sido un determinante por lo general ignorado entre las organizaciones y la salud, solo desde los últimos años se ha venido direccionando una utilidad importante de este aspecto ya que el entendimiento del ser humano como ente de características físicas y mentales determinados importantemente por el ambiente genera un interés de integralidad dentro de las empresas y el sector salud.

Molina, Y (2015) especifica que el trabajo constituye una importante fuente de estrés y riesgo de padecer problemas psicosociales médicos y psicosomáticos, lo cual lo hace un

importante aspecto a estudiar en cada empresa para mitigar los efectos de este fenómeno y de esta forma minimizar riesgos empresariales que generan pérdidas económicas como cualquier otra enfermedad crónica que no es tratada a tiempo o sociales y de valor emocional como lo es tener un familiar enfermo.

En este contexto las personas que laboran en esta clase de trabajos, como lo son los abogados, reciben presiones tanto del empleador como de los clientes, reflejando grandes dificultades a la hora de enfrentarlas. De allí surge el interés de analizar el riesgo de estrés laboral y síndrome de burnout en la firma de abogados COOSOLSERV. El estrés laboral es una problemática observada y es entendida como una respuesta del cuerpo humano ante el problema de la presión psicológica recibida que induce paulatinamente al organismo humano a una pérdida de su capacidad para hacer frente a las adversidades del servicio.

De acuerdo a estadísticas del Ministerio de la Protección Social (2007), los factores de riesgo psicosocial más predominantes y encontrados en las diferentes empresas son la monotonía, la repetitividad en la labor y la atención al cliente. La primera encuesta nacional de condiciones de salud y de trabajo en el sistema general de riesgos profesionales, realizada por el Ministerio de la Protección Social de la república de Colombia durante el 2007, esta concluyó que: Tres de cada cuatro trabajadores tenían una vinculación como trabajador de planta; casi la mitad de los centros de trabajo se laboraron horas adicionales durante la semana anterior a la de la entrevista; además de que los factores de riesgo relacionados con las condiciones ergonómicas fueron los más frecuentemente identificados por los responsables de los centros de trabajo, seguidos por los factores de riesgo psicosocial. (Leal, 2012).

La segunda encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos laborales (2013), el tamaño de la muestra fue de 1157 centros de trabajo y se concentró en micro y pequeñas empresas, describió que en cuanto a daños en la salud en lo que respecta a las enfermedades laborales, los empleadores reportaron 23.878 casos en los que se reconoció enfermedad laboral. En este aspecto las condiciones no han cambiado entre la información compilada en la primera encuesta (2007) y la segunda (2013). Los problemas de salud más frecuentes fueron los de origen musculoesquelético, seguida de las dificultades del desempeño mental, entre un 20% y un 33% manifestaron sentir altos niveles de estrés, por lo cual estos hallazgos sugieren la necesidad de actuar de forma consistente para promover la salud y prevenir los trastornos mentales en la población trabajadora. A raíz de lo planteado, el presente proyecto motiva la búsqueda de identificar el riesgo de estrés laboral y describir las dimensiones de síndrome de burnout que padecen los abogados de la firma COOSOLISERV ya que los ausentismos laborales relacionados con el estrés y el burnout no han sido estudiados en el ámbito de abogados en Colombia profundamente, los aspectos psicosociales han sido secundarios, y se primeriza las patologías “táctiles” en el medio de la salud tales como aspectos biomecánicas y químicos.

COOSOLISERV es una organización que presta asesoría legal en procesos Judiciales en Colombia (Penales, Civiles, Laborales, Familia, Administrativos) de 10 años de creación, que no tiene por el momento evaluación estándares mínimos en salud ocupacional ni evaluaciones en riesgos laborales.

Marco de Referencia

En el presente capítulo se desglosarán las bases teóricas de la investigación, ya que los términos asociados a la variable síndrome de burnout, son muy amplios se le dará importancia a

los conceptos o definiciones de relevancia que sirven como sustento para el desarrollo de los aspectos claves que competen a la investigación. A su vez se podrá en evidencia antecedentes importantes que proporcionan aportes en cuanto al proceso laboral que atraviesan los abogados y funcionarios con tareas similares, haciendo énfasis en su desempeño y el desarrollo de síndrome de burnout en los mismos.

4.1 Marco Teórico

Estrés

El Estrés es una consecuencia de la alteración de los factores psicosociales que pueden desencadenar el síndrome de burnout, es la manifestación de una respuesta no específica del cuerpo humano a algún evento tensionante, esta consideración fue explicada por Selye (1956).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT 2004) se refiere al estrés laboral como: “Enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras y en vías de desarrollo. Perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”.

La OIT sostiene que las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente laboral en todos sus ámbitos, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.

Barrueta L (2013) introduce el concepto de estrés laboral, según aparece en los documentos divulgativos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1997) desde una perspectiva integradora, se define como “la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

Síndrome de Burnout

Christina Maslach psicóloga estadounidense y Jackson han sido los personajes influyentes de la investigación sobre el síndrome de burnout en 1986, sin embargo fue por primera vez nombrado por Freudenberg en 1974 al denominarlo como una “patología psiquiátrica que experimentaban algunos profesionales que trabajaban en algún tipo de institución cuyo objeto de trabajo son personas, formado por un conjunto de síntomas médico-biológico y psicosociales, que se desarrollan en la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de energía (Hernández T 2007).

Maslach y Jackson lo denominan un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objetivo de trabajo son personas e identifican tres dimensiones características: el agotamiento emocional, la despersonalización y el bajo logro o realización profesional o personal (Hernández T 2007). Como se muestra estas tres definiciones tiene en caracterización tres componentes definidos como agotamiento emocional, despersonalización que se caracteriza por una falta de empatía y emociones positivas hacia las personas y una baja realización personas donde el afectado se siente con poca realización hacia sus deberes e insatisfacción.

Este y el estrés está íntimamente relacionados ya que el estrés es el precursor del síndrome, ya que “perfeccionando la construcción y la comprensión del burnout, Maslach plantea que el foco del fenómeno está en el proceso de erosión psicológica y los resultados psicológico y sociales de una exposición crónica al estrés. (Diaz F, Gómez I. 2016)

4.2 Antecedentes o Estado del Arte

A fin de dar pruebas a la investigación se realiza revisión de varios estudios de la presencia de este síndrome, donde se ha encontrado mayor pruebas en profesionales de la salud siendo escasa la información del mismo en profesionales de derecho específicamente, sin embargo aunque

breve la información , el estrés y la asociación con el síndrome de burnout en general tiene una gran literatura que describe con detalles lo estudiado en cuanto a sintomatología y prevalencia en cuantiosos empleados que laboran con las personas como el caso de los abogados.

Un estudio de caso en un colectivo de abogados en España tuvo como objetivo evaluar el nivel de competencias mentales y emocionales, así como los niveles de satisfacción en el trabajo y el síndrome de burnout. Al momento España tenía un 28% de trabajadores que sufrían estrés. La muestra estaba formada por 6 sujetos que pertenecía a un colectivo de abogados de Castellón, 80% hombres y el 20% mujeres. La media de edad era 30 años, se decidió analizar el nivel de competencias y el bienestar psicológico (burnout con la variable satisfacción). Utilizaron para medir las competencias mentales el cuestionario de 5 ítems RED.ES (wont-prevencio-psicosocial). Y para medir el burnout se utilizó la versión española del Maslach Burnout Inventory General Survey. Las estadísticas se calcularon con el programa SPSS: para así obtener los resultados, en este caso la satisfacción estaba en un nivel medio, el nivel de competencias mentales y emocionales eran bajas, y los niveles de burnout sobre todo de agotamiento y cinismo eran bajos. Los sujetos de la muestra señalan un nivel bajo de eficacia profesional. Las limitaciones para esta investigación fue la muestra reducida, y los empleados llevaban poco tiempo laborando dentro del gabinete, por lo cual lleva a resultados que no se esperaban aplicando los test. (Ventura M, y colaboradores 2013)

El estudio de campo presentado por el instituto de medicina ocupacional e higiene de Taiwán, investigo la asociación entre el síndrome de burnout y el estrés medido por la relación demanda-control-apoyo (DCS) y esfuerzo- recompensa (ERI). Este estudio incluyó 180 abogados de 26 firmas en la localidad de Taipéi Bar. Para medir estrés laboral se utilizó la versión china del cuestionario de trabajo de Karasek (C-JCQ) y la versión china de Siegrist tipo cuestionario (C-

ERI). Para medir el síndrome de burnout relacionado al trabajo, clientes y el ámbito personal se manejó la versión china del inventario de Copenhagen (C-CBI). Se consideraron las variables y se ajustaron a la investigación, entre las cuales incluían, especialidad, edad, género, estado civil, experiencia laboral, horas trabajadas por día, el tamaño de la firma donde labora, y el estrés laboral en cada modelo. Los resultados se analizaron por un programa de regresión de logística obteniendo como resultados que dentro de los abogados se obtuvieron altos puntajes con respecto a control del trabajo, demandas psicológicas y esfuerzo. Abogados litigiosos que poseen mayor autoridad en las decisiones y un espacio laboral de apoyo, tienen más elevado el burnout relacionado al ambiente de trabajo, mayor burnout relacionado a los clientes en comparación a los abogados no litigantes. Burnout relacionado al ámbito personal y al trabajo están asociados con alta demanda psicológica, esfuerzo y recompensa (Tsai F, Hvang W. 2012).

Otro estudio similar, pero en abogados en Sri Lanka, se encargó de explorar la relación entre el estrés laboral mediante demandas de control laboral (JDC) y el burnout. El estudio incluyó 290 abogados en ejercicio en el distrito metropolitano de Sri Lanka. Utilizando el cuestionario de Karasek para medir estrés laboral mientras que el cuestionario de Copenhagen Burnout Inventory para igualmente medir burnout relacionado al ámbito personal, laboral y cliente. Igualmente se utilizó una regresión de datos para determinar la asociación entre ellos. Como resultado se obtuvo que los abogados reportaron altos puntajes en el control de trabajo y demandas psicológicas por el trabajo. También reportaron alto apoyo social y altos niveles de burnout en el ámbito personal y relacionado al cliente (Yashoda E et al. 2016)

María Labrador y María Montiel realizan tesis de la presencia de este síndrome en abogados penalistas evaluando de manera detallada los 3 aspectos justipreciados en el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, Agotamiento emocional, despersonalización, y baja realización

personal y apreciaron que “los abogados penalistas , en su mayoría mostraron media presencia de síntomas clínicos de síndrome de burnout, lo que indico un fracaso adaptativo individual por desgaste y agotamiento en los recursos psicológicos para el afrontamiento de las demandas que requiere el trabajo de derecho penal, pero la realización personal no se vio afectada”(Labrador M, Montiel M 2016).

Se realiza un estudio del síndrome en América latina entre el 2000 y 2010 haciendo revisión sistemática de 89 estudios que hacen uso del mismo test de diagnóstico y hace una crítica muy importante, indican que los países en donde se ha presentado un mayor índice de industrialización ha incrementado a más del doble entre 1990 y 2010 la sintomatología de burnout y en los países latinoamericanos se vive estos procesos lentamente y distinta por lo cual indica que “ las investigaciones sobre burnout se deben realizar comprendiendo la realidad propia en sus particularidades” y asocian un manejo interdisciplinario entre la psicología l la sociología , la económica entre otras de cada país (Diaz F, Gómez I. 2016),

En un estudio de revisión sistemática de estudios prospectivos, se investigaron varias ocupaciones, como dentistas, empleados de la industria forestal, enfermeros, maestros, trabajadores de servicios humanos y empleados de servicios financieros encontrando como prevalencia en las enfermedades coronarias, hospitalizaciones por asociadas, obesidad, hiperlipidemia, diabetes mellitus tipo II, hipertensión, perfil lipídico alterados. El síndrome de burnout se asoció a una mayor incidencia de dolor musculoesquelético en comparación de aquellos que no, el agotamiento estuvo relacionado con problemas de insomnio, se encontró aumento de riesgo de uso de antidepresivos, el agotamiento emocional fue un predictor de insatisfacción laboral en este estudio, los trabajadores con peores niveles de burnout, aquellos ubicados en el cuartil más alto de la escala, estuvieron ausente del trabajo, en promedio 13.6 días

por año, en comparación con aquellos clasificados en el cuartil más bajo, donde la ausencia fue solo de 5.4 días (Salvagioni D et al. 2017).

4.3 Marco legal colombiano

Particularmente en Colombia el marco normativo ha realizado ajustes fundamentalmente hacia los riesgos psicosociales. El Ministerio del Trabajo desde 2008, a través de la Resolución 2646, estableció lineamientos para la identificación, evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, los cuales fueron fortalecidos con la Ley 1616 de 2013, de salud mental, la cual señala que las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) deben garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) el monitoreo permanentemente de los factores de riesgos psicosocial en el trabajo. Se toma también el aspecto preventivo como lo evidencia el decreto 1072 de 2015, por medio del cual por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

Esta normatividad se da como resultado de que en los últimos años -como lo manifiesta el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social- el alto índice de estrés laboral o estrés crónico como la literatura define al síndrome de desgaste profesional, perjudica a la mayoría de empleados, en el entorno físico, en el aspecto psicológico emocional, indicando que esta patología puede llegar a causar un perjuicio no solo al trabajador sino también a la empresa, por ende a la calidad del desarrollo de los objetivos misionales de esta. (Gallego Y, 2016)

En el Decreto 1072 del 2015 capítulo 7 establece sistema obligatorio de garantía de riesgo profesionales (**no riesgo laboral**) con el fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud en los aspectos de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y

continuidad, el entonces Ministerio de Salud reglamentó el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. La medida está contenida en el Decreto 2309 del 15 de octubre de 2002.

El capítulo 6 del decreto 1072 del 2015 toma como punto el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, importante descripción de cómo se aplica en Colombia las políticas en seguridad y salud, la organización del sistema de gestión de la seguridad, la planificación del SG-SST y sus aplicaciones en las organizaciones.

El capítulo 11 del decreto 1072 del 2015 nos detalla los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de SST-Seguridad y salud en el trabajo cuando no son cumplidas al menos los estándares mínimos.

En la legislación colombiana para el Sistema general de Riesgos Profesionales el Gobierno Nacional ha expedido el Decreto 1477 de 2014 mediante el cual se establece la nueva tabla de enfermedades laborales donde define las Patologías causadas por estrés en el trabajo, pero no incluye al Síndrome de Burnout o del Trabajador Quemado como enfermedad profesional (Rivera, D. y col 2013).

Se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala en el numeral 42 del artículo 1° que las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden “Trabajos con sobrecarga cuantitativa”, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitivo o monótono o combinados con ritmo o control impuestos por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable”. (Resol 2646 del 2008).

Metodología

5.1 Enfoque y Alcance de la Investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, ya que consiste en presentar la información tal cual es, utilizando una revisión bibliográfica actual, que permite indicar cuál es la situación y la magnitud del problema a tratar. Este tipo de estudios permite seleccionar una serie de variables para medirlas cada una independientemente con la mayor precisión posible, de manera que se pueda describir como se manifiesta el fenómeno estudiado. En este sentido, se indaga en información relacionada al estrés laboral y el síndrome de burnout en abogados. (Kerlinger 2002).

5.2 Diseño de la Investigación

Este es un estudio de tipo descriptivo ya que como afirma Salkind (1998), “*Se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio*” (p.11). Cerda (1998) afirma que una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto.

Según Briones (1985), los estudios descriptivos pueden ser seccionales o transversales y longitudinales, este estudio es de tipo trasversal ya que se recogen datos y se analizan sobre las variables para calcular por medio de un análisis estadístico relaciones y resultados, pero además se recogen datos por medio de la escala y de un cuestionario aplicado por los investigadores donde se recoge información de las diferentes variables propuestas. Así mismo, el estudio tiene

un enfoque cuantitativo, ya que es necesario para poder analizar los resultados de las encuestas que se aplican al personal de la empresa.

Finalmente es de tipo no experimental, de acuerdo con Hernández Pina et al (2001) (p. 153) no se soporta en el experimento, en este caso, se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos sin manipulación de las variables, es decir este estudio no construye ningún tipo de situación, solo se observan las ya existentes.

5.3 Población y Muestra

Para esta investigación, la misma estuvo conformada por 40 abogados colaboradores de la firma COOSOLISERV y de los colaboradores de extensión fuera de la ciudad, sin distinción de sexo, durante el periodo 2018 en la Ciudad de Bogotá, Colombia.

Dentro de los tipos de muestreo, se empleó el no probabilístico intencionado, ya que en esta técnica el investigador selecciona de modo directo los elementos de la muestra que desea participen en su estudio. Se eligen los individuos que se estima que son representativos o típicos de la población, por lo que se sigue un criterio establecido por el experto o investigador (Hernández y col 2006).

Los criterios de inclusión seleccionados en esta investigación son:

- a) Edad (25-70 años)
- b) Se incluye solo abogados,
- c) Ambos géneros
- d) Antigüedad más de 1 año laborando en la organización.

Los criterios de exclusión:

Tipo de profesión ya que solo podrán participar los abogados.

Entonces como la muestra de este estudio, se obtuvo considerando la fórmula de muestras representativas de Sierra Bravo (2007). Donde se conoce que la firma maneja 30 abogados en la organización y 10 por fuera de esta (trabajo de campo) , es decir un total de 40 abogados activos, por tanto, es una población finita y la formula de muestreo aleatorio simple, que se debe utilizar para estimar el tamaño de muestra representativa de personas que laboran en la firma por encuestar para conocer la percepción sobre la forma como se gestiona el conocimiento, en esta investigación el margen de error seleccionado es de 10%, se presenta a continuación:

$$\text{Se tiene entonces que } n = \frac{(4 * N * p * q)}{(E2 * (N - 1) + 4 * p * q)} \quad n = 33$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra (33)

N: tamaño de la población (40)

p: probabilidad de éxito = 50%

q: Probabilidad de fracaso = 50%

E2: error seleccionado =10%

4: constante

En conclusión, con un margen de 10%, nivel de confianza de 99% y con una población de 40 abogados, el tamaño de la muestra es de 33 abogados de ambos géneros que laboran en la firma COOLSERV durante el periodo octubre-diciembre 2018 en Bogotá.

5.4 Hipótesis de la investigación.

H_A: Determinar la posible presencia de estrés laboral y síndrome de Burnout en la organización estudiada, ayudara a disminuir la concurrencia con la propuesta de medidas de intervención.

Variable Independiente: Nivel de productividad Laboral, Nivel de ganancia empresarial estrés Laboral, (Causa)

Variable Dependiente: Síndrome de Burnout (Consecuencia)

Variabes Intervinientes: Control, demanda y apoyo social. Sexo, Edad, Estado Civil, Antigüedad en el trabajo, Características de Personalidad

5.5 Descripción del Instrumento

Para esta investigación, se seleccionaron dos instrumentos para recoger datos tipo cuestionario, el primero para medir Estrés Laboral, creado en un inicio por Karasek ha sufrido algunas innovaciones teóricas y prácticas. La Escala de Estrés Laboral de Theorell- Karasek es un cuestionario de veinticuatro reactivos con una escala tipo Likert con las siguientes alternativas de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y completamente de acuerdo. Además, está compuesta por cuatro factores: demanda de habilidades (con seis ítems), control del trabajo (con ocho ítems), apoyo social (con seis ítems) y demandas del trabajo (con cuatro ítems). Se aplicó la prueba de Pearson para determinar las correlaciones ítem-test, obteniéndose valores entre 0.221 y 0.507, mientras que se obtuvo un Alpha de Cronbach de = 0.665. En consecuencia, la Escala de estrés laboral utilizada es válida y confiable. (García, B 2013)

Para medir el Síndrome de Burnout se utilizará el cuestionario creado por Maslach modificado. La versión final del Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual fue el primer instrumento científicamente validado sobre el tema (Maslach y otros, 2001). El instrumento actual será modificado para que se ajuste a la población en estudio en este caso los abogados, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes y su función es medir el desgaste profesional. El cuestionario Maslach

se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno. 1). Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54 2). Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30 3). Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48. La clasificación de las afirmaciones es la siguiente: Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22. Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome. Esta prueba pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En cuanto a su validez este cuestionario posee más de 25 años y ha sido utilizado en múltiples estudios aun con vigencia. D'Anello (2001) reporta que las subescalas agotamiento emocional y despersonalización muestran una correlación negativa y significativa con satisfacción con la vida (-23 y -52, respectivamente) y con ajuste psicológico (-30 y -35, respectivamente). Mientras la subescala baja realización personal, correlaciona negativa y significativamente con motivación al logro (-23) y con resiliencia (-43). Por lo tanto, se trata de un instrumento con alta validez. Las clasificaciones alpha de Cronbach de 0.90 para agotamiento emocional, 0.76 despersonalización, y 0.76 para

realización personal fueron reportadas por Schwab; calificaciones muy similares fueron reportadas por Gold. Concluyéndose que se trata de un instrumento confiable.

5.6 Procedimientos

Para el desarrollo de la presente investigación se llevó a cabo las siguientes actividades, comprendidas en tres fases:

Fase de Preparación: En esta fase se definió con el grupo colaboradores que llevarían a cabo la investigación: la problemática a estudiar, el sujeto de estudio, objetivos, justificación e introducción de la investigación; posterior a ello se realizó una revisión bibliografía para la construcción de los antecedentes, para lo cual se realizó una búsqueda en revistas, papers, tesis, repositorios de universidades, así como para la construcción del marco conceptual que soportaría la investigación. Asimismo, se decide los instrumentos a utilizar para la recopilación de la información. Se establece que la problemática actual se enfoca en los riesgos psicosociales específicamente el estrés laboral y el desarrollo de síndrome de burnout, y la poca información relacionada con los abogados llama la atención.

Fase de Desarrollo: Para el desarrollo de esta fase se requirió contactar a la propietaria de la Firma de abogados COOSOLSERV a quien se les presentara la propuesta, con el fin de que autorizaran la realización del estudio, así como la participación voluntaria de los colaboradores. Una vez autorizado el desarrollo del estudio, se procederá a seleccionar para medir estrés laboral el cuestionario de Theorell- Karasek y para el síndrome de burnout el Maslach Burnout Inventory (MBI). Se realizó un reporte de la validez y confiabilidad de los instrumentos a utilizar, se solicitan los permisos respectivos de acuerdo a la ética de la Universidad Minuto de Dios para aplicar los instrumentos previamente seleccionados, se aplican los instrumentos de forma individual a la población seleccionada, los cuales fueron entregados en medio físicos a

cada uno de los participantes junto con el consentimiento, el cual se resuelve de manera anónima, con este procedimiento se evitan sesgos de información y datos más confiables.

Fase de Análisis de los Resultados: Posteriormente se pasó a recopilar los datos de los participantes, se procede a realizar el análisis estadístico de los mismos, para lo cual se hizo uso del programa Excel 2007, lo cual permite hacer un análisis descriptivo del comportamiento de cada una de las variables estudiadas a partir de los resultados obtenidos, a su vez se determina la existencia de relación entre las variables y se verifican los objetivos planteados nuevamente. Finalmente se realiza la discusión y conclusiones. Así mismo se plantean las recomendaciones futuras para la empresa.

Características Estructurales de la Empresa

La empresa en estudio se trata de una firma de abogados que es una organización que presta asesoría legal en procesos Judiciales en Colombia que consta de 10 años de creación, y hace un año pasa poseer el nombre de COOLSOLISERV, esta empresa posee un reglamento interno que, si bien toca algunas normas de ergonomía en la oficina, como tal no describen los riesgos asociados al desempeño de este trabajo, ni de higiene, ni toca el acoso laboral en la oficina, por lo cual los estándares mínimos en salud ocupacional no están cubierto, se da a conocer que la empresa nunca en sus 10 años de creación ha realizados una evaluación inicial ni una matriz de riesgos, y se ponen en evidencia los problemas que sufre la compañía actualmente con el departamento de recursos humanos y a su vez la pobre calidad de información que poseen sobre la materia de riesgos laborales y a su vez a prevenirlos por lo cual es de gran importancia una intervención oportuna en esta compañía.

5.7 Análisis de Información

La investigación está dirigida a determinar potencial presencia de estrés laboral y síndrome de burnout en colaboradores de la firma de abogados COOSOLSERV, para ello, se elaboró el análisis a partir de la aplicación del cuestionario demanda-control-apoyo de Theorell- Karasek (1988) para medición del estrés laboral y el Maslach Burnout Inventory (MBI) (1993) para medir el síndrome de burnout. Se aplicó a un total de 33 abogados activos trabajadores de la firma COOSOLSERV durante el periodo enero-febrero 2019 en la ciudad de Bogotá, Colombia, de ambos géneros y sin distinción de duración en la empresa. Se empleó el establecimiento de patrones de distribución de promedios para cada una de las dimensiones de estudio, se utilizó estadística descriptiva a través del uso de promedio, determinándose el nivel de las variables y sus dimensiones de acuerdo con los test. Finalmente se elaboraron las tablas utilizando Microsoft Excel 2007 para el establecimiento de frecuencia y porcentajes.

5.8 Consideraciones Éticas

La investigación expuesta en este documento garantiza el cumplimiento de la normativa de las normas éticas y jurídicas que determinan la protección al participante para investigaciones. Así como a su vez, se ha vinculado la protección de datos y de información que a lo largo de la investigación han sido divulgadas por los participantes, garantizando el buen uso de la información, sin incurrir daño físico.

Por otro lado, se tuvieron en cuenta los principios universales tales como: Responsabilidad, competencia, estándares morales y legales, confidencialidad, bienestar del usuario, relaciones profesionales, e investigación con participantes humanos; dichos principios resaltados en diversos momentos de la investigación, manteniendo un estudio transparente, con proyección y orientado a futuras investigaciones, donde no se evidencia daño alguno a los participantes. Por el contrario, resalta el valor de la Salud y seguridad laboral en niveles administrativos dentro de las

empresas y las funciones mismas del rol del profesional a lo largo de los procesos organizacionales a los que puede estar inmerso.

Cronograma

Tabla 1 Cronograma de actividades

No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto*
		Desde	Hasta	
1	Contextualización del proyecto			
1.1	Conformar equipo- Máximo 3	28-08-18	30-08-18	Equipo Confirmado
1.2	Formular problema de Investigación	31-08-18	04-09-18	Documento Institucional hasta problema de investigación
1.3	Definir objetivos	05-09-18	11-09-18	Documento institucional hasta objetivos
1.4	Elaborar Justificación	12-09-18	18-09-18	Documento Institucional hasta justificación
2	Fundamentación Teórica			
2.1	Elaborar Marco Conceptual	19-09-18	25-09-18	Documento institucional hasta marco conceptual

2.2	Elaborar Antecedentes	19-09-18	25-09-18	Documento Institucional hasta antecedentes
3	Diseño Metodológico			
3.1	Definir tipo, alcance y muestra	26-09-18	28-09-18	Documento institucional hasta tipo, alcance y muestra
3.2	Adoptar Instrumentos	26-09-18	08-10-18	Documento institucional hasta instrumentos
4	Informe final de anteproyecto			
4.1	Entregar anteproyecto en plantilla institucional	09-10-18	16-10-18	Anteproyecto en plantilla institucional
4.2	Entrega anteproyecto en plantilla azul	09-10-18	16-10-18	Anteproyecto en plantilla azul
5	Resultados			
5.1	Conversación de planteo de tesis a propietaria de la Firma de Abogados	05-01-19	09-01-19	Autorización del estudio
5.2	Aplicar los cuestionarios de estrés laboral Theorell- Karasek y para el síndrome de burnout el Maslach Burnout Inventory	20-01-19	29-01-19	Aporte de datos para el estudio Aporte de datos para el Estudio

5.3	Obtención del programa estadístico	30-01-19	05-02-19	Correlación de cifras obtenidas
5.4	Desarrollar objetivo específico 1	06-02-19	10-02-19	Documento institucional hasta objetivo específico 1
5.5	Estadísticas y cifras	11-02-19	21-02-19	Análisis de resultados 1
5.6	Desarrollar objetivo específico 2	22-02-19	28-02-19	Documento institucional hasta objetivo específico 2
5.7	Estadísticas y Cifras	14-03-19	24-03-19	Análisis de Resultados 2
5.8	Desarrollar objetivo específico 3	25-03-19	30-03-19	Documento institucional hasta objetivo específico 3
5.9	Estadísticas y Cifras Final	01-04-19	05-04-19	Análisis y resultados final
6	Conclusiones y recomendaciones			
6.1	Elaborar conclusiones	06-04-19	10-04-19	Documento institucional hasta conclusiones
6.2	Elaborar recomendaciones	10-04-19	15-04-19	Documento institucional hasta recomendaciones
7	Informe final de proyecto de grado			

7.1	Actualizar bibliografía y Anexos	16-04-19	20-04-19	Documento institucional hasta bibliografía y anexos
7.2	Elaborar presentación de sustentación	21-04-19	30-04-19	Presentación de sustentación

Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

Presupuesto

Tabla 2 Presupuesto de Investigación

RUBROS	Aportes de la	Aportes de contrapartida		TOTAL
	convocatoria (Cofinanciación)	Efectivo	Especie	
	Presupuesto en Pesos	presupuesto en Pesos		
1. Personal	4.800.000	0	0	4.800.000
2. Equipos (impresora)	400.000	0	0	4000.000
3. Software	30.000	0	0	30.000
4. Materiales e insumos (cartucho de tinta, resma de hojas)	20.000	0	0	20.000
5. Viajes nacionales	0	0	0	0
6. Viajes internacionales*	0	0	0	0
7. Salidas de campo	40.000	0	0	40.000
8. Servicios técnicos				

9. Capacitación

10. Bibliografía: Libros,
 suscripción a revistas y
 vinculación a redes de
 información.

11. Producción intelectual:

Corrección de estilo, pares
 evaluadores, traducción, diseño y
 diagramación, ISBN, impresión u
 otro formato

12. Difusión de resultados:

Correspondencia para activación
 de redes, eventos

13. Propiedad intelectual y

patentes

14. Otros

Total	5.290.000	5.290.000
-------	-----------	-----------

Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

Resultados y discusión

De la aplicación de del cuestionario de Karasek, los resultados se plasman en las figuras 1 y 2.

Tabla 3 Cuestionario de Karasek aplicado a abogados

RESULTADOS CUESTIONARIOS KARASEK									
PREGUNTAS	ABOGADO # 1								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	3	2	3	4	2	2	2	3	2,6
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	1	2	2	4	3	2			2,3

DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	2	2	3	2					2,3
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	3	3	3	3			3,0
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)								PROMEDIO TOTAL	2,6
PREGUNTAS								ABOGADO # 2	PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	1	3	2	3	2	3	2	3	2,4
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	3	3	1	1	3	3			2,3
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	3	3	3	2					2,8
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	3	3	4	4			3,3
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)								PROMEDIO TOTAL	2,7
PREGUNTAS								ABOGADO # 3	PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	3	3	3	2	3	2	2	3	2,6
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	2	3	2	2	3	3			2,5
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	3	3	3	2					2,8
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	3	3	3	3			3,0
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)								PROMEDIO TOTAL	2,7
PREGUNTAS								ABOGADO # 4	PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	3	2	3	3	2	3	3	3	2,8
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	1	3	2	3	4	3			2,7
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	3	3	3	2					2,8
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	3	3	3	3			3,0
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)								PROMEDIO TOTAL	2,8
PREGUNTAS								ABOGADO # 5	PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	3	2	3	3	2	3	3	3	2,8
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	1	4	2	4	3	3			2,8
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	4	3	1	1					2,3
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	3	3	3	3			3,0
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)								PROMEDIO TOTAL	2,7
PREGUNTAS								ABOGADO # 6	PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	3	2	3	3	2	3	2	3	2,6
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	1	3	1	3	4	3			2,5
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	2	2	2	1					1,8
APOYO SOCIAL (19-24)	2	2	3	2	2	2			2,2
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)								PROMEDIO TOTAL	2,3
PREGUNTAS								ABOGADO # 7	PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	4	1	3	3	3	3	3	3	2,9
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	2	3	1	3	4	2			2,5
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	3	3	3	2					2,8

APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	3	3	4	4		3,3
----------------------	---	---	---	---	---	---	--	-----

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PROMEDIO
TOTAL 2,9

PREGUNTAS	ABOGADO # 8								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	2	2	3	3	2	2	2	2	2,3
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	2	3	2	3	1	2			2,2
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	2	2	2	2					2,0
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	4	4	4	4			3,7
	PROMEDIO TOTAL								2,5

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 9								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	3	2	3	2	3	3	2	3	2,6
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	2	4	1	4	4	3			3,0
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	2	2	3	2					2,3
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	4	4	4	4			3,7
	PROMEDIO TOTAL								2,9

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 10								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	2	1	1	3	2	3	2	2	2,0
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	3	2	2	2	3	2			2,3
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	3	3	2	3					2,8
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	3	2	2	2			2,5
	PROMEDIO TOTAL								2,4

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 11								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	3	2	3	3	2	3	2	3	2,6
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	1	4	1	4	4	3			2,8
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	3	3	3	2					2,8
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	3	4	3	3			3,2
	PROMEDIO TOTAL								2,8

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 12								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	2	1	4	3	3	3	3	3	2,8
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	1	4	1	4	4	3			2,8

DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	4	3	4	2					3,3
APOYO SOCIAL (19-24)	3	4	4	4	4	4			3,8

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PROMEDIO
TOTAL 3,2

PREGUNTAS	ABOGADO # 13								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	3	2	3	2	3	3	3	3	2,8
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	2	2	2	2	3	2			2,2
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	3	2	2	2					2,3
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	3	3	3	2			2,8
	PROMEDIO TOTAL								2,5

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 14								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	4	2	3	3	2	3	3	4	3,0
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	1	4	2	4	3	2			2,7
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	3	3	3	2					2,8
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	3	3	3	3			3,0
	PROMEDIO TOTAL								2,9

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 15								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	3	3	3	3	2	3	3	3	2,9
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	4	2	2	3	4	2			2,8
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	2	2	3	3					2,5
APOYO SOCIAL (19-24)	2	2	3	3	3	3			2,7
	PROMEDIO TOTAL								2,7

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 16								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	3	2	4	4	1	2	3	4	2,9
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	3	3	1	3	4	4			3,0
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	3	3	1	1					2,0
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	3	3	3	3			3,0
	PROMEDIO TOTAL								2,7

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 17								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	1	4	2	2	3	1	3	3	2,4
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	3	3	1	3	1	3			2,3

DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	1	3	3	1					2,0
APOYO SOCIAL (19-24)	1	1	3	1	4	4			2,3

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PROMEDIO
TOTAL 2,3

PREGUNTAS	ABOGADO # 18								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	1	4	2	2	3	1	2	2	2,1
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	4	3	2	3	2	3			2,8
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	2	2	2	3					2,3
APOYO SOCIAL (19-24)	2	2	2	3	3	3			2,5
	PROMEDIO TOTAL								2,4

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 19								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	4	1	3	3	4	2	3	3	2,9
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	3	1	2	3	3	3			2,5
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	4	4	2	3					3,3
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	3	2	3	3			2,8
	PROMEDIO TOTAL								2,9

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 20								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	3	2	3	4	3	2	2	3	2,8
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	3	4	2	4	4	4			3,5
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	3	3	3	2					2,8
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	3	3	3	3			3,0
	PROMEDIO TOTAL								3,0

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 21								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	3	1	3	4	2	2	2	2	2,4
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	2	3	1	4	2	2			2,3
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	3	3	2	2					2,5
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	3	3	2	3			2,8
	PROMEDIO TOTAL								2,5

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 22								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	3	2	1	3	4	3	2	1	2,4
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	1	1	2	1	2	1			1,3

DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	3	3	1	2					2,3
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	2	1	3	3			2,5

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PROMEDIO
TOTAL 2,1

PREGUNTAS	ABOGADO # 23								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	2	4	3	3	3	3	3	3	3,0
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	3	2	1	3	3	3			2,5
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	3	3	1	4					2,8
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	3	3	3	3			3,0
	PROMEDIO TOTAL								2,8

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 24								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	4	1	3	4	4	4	3	4	3,4
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	4	3	1	3	3	4			3,0
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	4	4	4	1					3,3
APOYO SOCIAL (19-24)	4	3	3	4	4	4			3,7
	PROMEDIO TOTAL								3,3

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 25								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	4	2	3	4	4	4	3	3	3,4
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	2	3	1	4	3	3			2,7
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	2	2	3	2					2,3
APOYO SOCIAL (19-24)	4	4	4	4	4	4			4,0
	PROMEDIO TOTAL								3,1

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 26								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	4	1	4	4	4	2	2	4	3,1
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	1	4	1	4	4	4			3,0
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	3	2	3	2					2,5
APOYO SOCIAL (19-24)	4	4	4	4	4	4			4,0
	PROMEDIO TOTAL								3,2

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 27								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	4	3	3	3	3	4	3	4	3,4
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	3	3	2	3	3	4			3,0

DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	2	3	2	1				2,0
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	3	3	3	3		3,0

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PROMEDIO
TOTAL 2,8

PREGUNTAS	ABOGADO # 28							PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	4	2	3	4	4	3	3	3,3
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	3	3	2	3	3	3		2,8
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	2	2	3	2				2,3
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	3	3	3	3		3,0
	PROMEDIO TOTAL							2,8

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 29							PROM.	
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	1	2	3	3	2	3	2	3	2,4
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	3	4	1	4	3	3			3,0
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	2	2	2	2					2,0
APOYO SOCIAL (19-24)	4	4	4	4	4	4			4,0
	PROMEDIO TOTAL							2,8	

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 30							PROM.	
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	4	1	4	4	4	3	3	4	3,4
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	3	4	1	4	3	4			3,2
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	1	1	3	2					1,8
APOYO SOCIAL (19-24)	3	3	4	3	3	3			3,2
	PROMEDIO TOTAL							2,9	

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS	ABOGADO # 31							PROM.	
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	4	3	4	4	2	4	2	4	3,4
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	3	3	1	4	3	1			2,5
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	1	1	3	1					1,5
APOYO SOCIAL (19-24)	2	4	3	4	4	4			3,5
	PROMEDIO TOTAL							2,7	

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PREGUNTAS ABOGADO # 32 PROM.

CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	4	1	3	3	2	4	1	3	2,6
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	3	3	1	4	3	1			2,5
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	1	1	3	1					1,5
APOYO SOCIAL (19-24)	2	3	4	4	3	3			3,2

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

PROMEDIO
TOTAL 2,4

PREGUNTAS	ABOGADO # 33								PROM.
CONTROL DEL TRABAJO (1-8)	4	4	4	3	3	3	3	4	3,5
DEMANDA DE HABILIDADES (9-14)	2	3	1	4	2	3			2,5
DEMANDA DE TRABAJO (15-18)	3	3	2	2					2,5
APOYO SOCIAL (19-24)	4	3	4	4	3	3			3,5
	PROMEDIO TOTAL								3,0

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

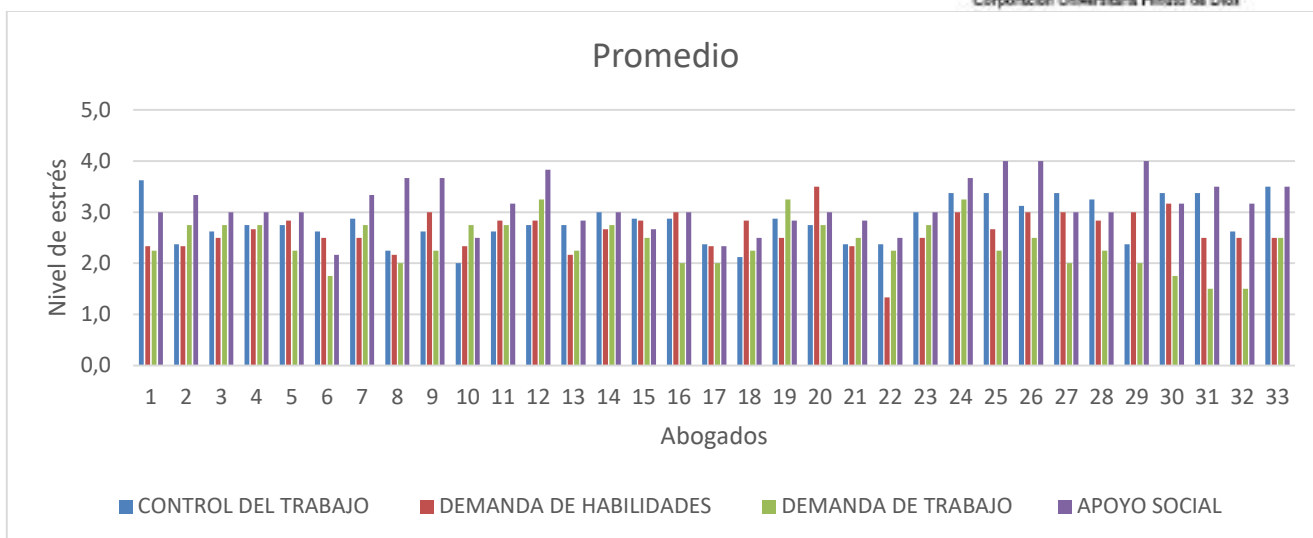
PROMEDIO TOTAL DE LOS ENCUESTADOS 2,7

Tabla 4 Resultado del cuestionario de Karasek aplicado

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	PROM.
CONTROL DEL TRABAJO	3,6	2,4	2,6	2,8	2,8	2,6	2,9	2,3	2,6	2,0	2,6	2,8	2,8	3,0	2,9	2,9	2,4	2,1	2,9	2,8	2,4	2,4	3,0	3,4	3,4	3,1	3,4	3,3	2,4	3,4	3,4	2,6	3,5	2,8
DEMANDA DE HABILIDADES	2,3	2,3	2,5	2,7	2,8	2,5	2,5	2,2	3,0	2,3	2,8	2,8	2,2	2,7	2,8	3,0	2,3	2,8	2,5	3,5	2,3	1,3	2,5	3,0	2,7	3,0	3,0	2,8	3,0	3,2	2,5	2,5	2,5	2,6
DEMANDA DE TRABAJO	2,3	2,8	2,8	2,8	2,3	1,8	2,8	2,0	2,3	2,8	2,8	3,3	2,3	2,8	2,5	2,0	2,0	2,3	3,3	2,8	2,5	2,3	2,8	3,3	2,3	2,5	2,0	2,3	2,0	1,8	1,5	1,5	2,5	2,4
APOYO SOCIAL	3,0	3,3	3,0	3,0	3,0	2,2	3,3	3,7	3,7	2,5	3,2	3,8	2,8	3,0	2,7	3,0	2,3	2,5	2,8	3,0	2,8	2,5	3,0	3,7	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,2	3,5	3,2	3,5	3,1

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

Gráfico 1 Promedio obtenido de la encuesta Karasek



Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

De acuerdo a la encuesta de Karasek y la evaluación obtenida se observa la frecuencia con la que se experimenta cada situación en la escala valorativa de 1 a 4. Se puede apreciar el nivel de estrés de cada abogado, donde indica que se presenta mayormente en un rango desde el nivel moderado (2 a 2.9) hasta un nivel elevado (3 a 4).

Los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado. Se observa que el nivel de estrés en los abogados es moderado en el control de trabajo, demanda de habilidades y demanda de trabajo, pues se obtiene como resultado un valor de 2.8, 2.6, y 2.4. Respecto a apoyo social el nivel de estrés es elevado, obteniéndose valores mayores de 3.1.

De los estudios realizados se obtuvieron un promedio de nivel de estrés de 2.7, por lo tanto, el nivel de estrés es moderado con tendencia en el tiempo de volverse elevado y esto puede conllevar a un nivel alto de estrés, y afectar seriamente en la salud de la persona, la disminución de la eficiencia laboral y en consecuencia afectando la productividad de la firma de abogados.

El estudio por medio del instrumento de la encuesta de Maslach se ha realizado en la población de abogados de la firma COOSOLISERV, la muestra estudiada estuvo representada

por 33 abogados trabajadores directos de la organización, de los 33 empleados se procesaron 33

encuestas mostrándose los resultados en la tabla 6.

Tabla 5 Cuestionario de Maslach aplicado a abogados

RESULTADOS CUESTIONARIOS MASLACH										
PREGUNTAS	ABOGADO # 1									TOTAL
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	2	1	2	1	0	0	2	1	1	10
Despersonalización (5-10-11-15-22)	1	2	0	0	1					4
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	1	2	4	6	6	4	6	6		35
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)										
	SUMATORIA TOTAL									49
PREGUNTAS	ABOGADO # 2									TOTAL
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	1	0	0	0	1	0	4	0	1	7
Despersonalización (5-10-11-15-22)	0	3	0	0	0					3
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	6	6	6	6	6	6	6	6		48
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)										
	SUMATORIA TOTAL									58
PREGUNTAS	ABOGADO # 3									TOTAL
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	2	0	1	0	0	0	1	0	0	4
Despersonalización (5-10-11-15-22)	0	1	0	0	5					6
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	6	6	6	6	6	5	6	5		46
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)										
	SUMATORIA TOTAL									56
PREGUNTAS	ABOGADO # 4									TOTAL
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	6	0	1	0	1	0	6	0	0	14
Despersonalización (5-10-11-15-22)	0	1	0	0	0					1
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	6	6	6	6	6	6	6	6		48
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)										
	SUMATORIA TOTAL									63
PREGUNTAS	ABOGADO # 5									TOTAL
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	5	0	1	0	1	5	0	1	3	16
Despersonalización (5-10-11-15-22)	0	5	0	0	1					6
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	6	3	6	6	5	4	6	2		38
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)										
	SUMATORIA TOTAL									60
PREGUNTAS	ABOGADO # 6									TOTAL
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	4	0	0	0	4	0	0	0	6	14

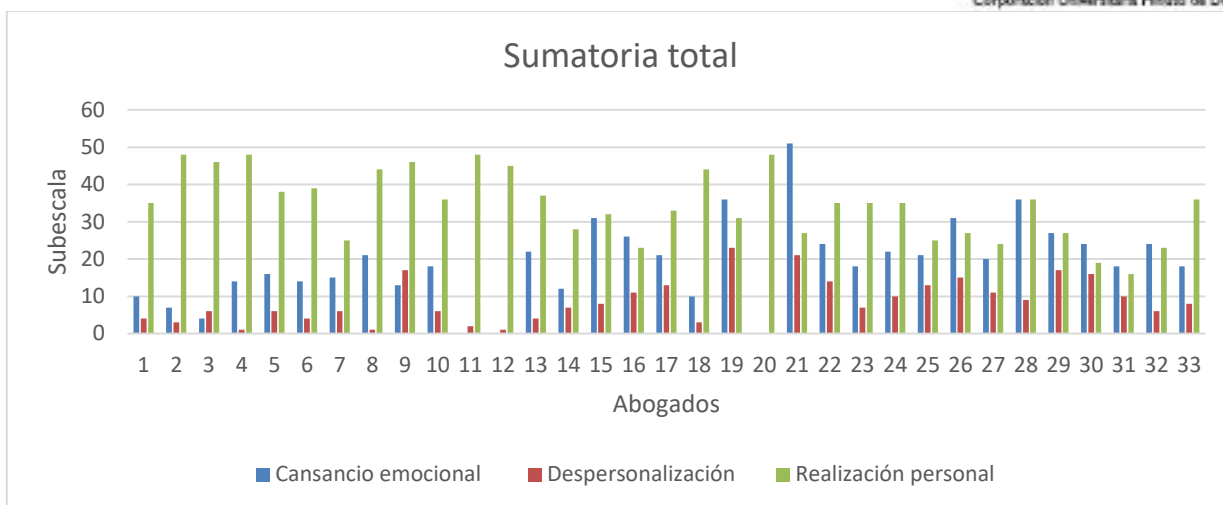
Despersonalización (5-10-11-15-22)	1	3	0	0	0				4	
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	3	6	6	6	0	6	6	6	39	
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA								57	
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 7									
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	5	0	1	0	3	1	2	2	1	15
Despersonalización (5-10-11-15-22)	0	3	1	0	2					6
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	6	1	6	2	3	2	4	1		25
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA								46	
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 8									
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	3	1	3	2	1	0	4	4	3	21
Despersonalización (5-10-11-15-22)	0	1	0	0	0					1
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	5	5	6	4	6	6	6	6		44
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA								66	
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 9									
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	0	1	0	1	0	0	5	0	6	13
Despersonalización (5-10-11-15-22)	6	0	0	6	5					17
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	6	5	6	6	6	5	6	6		46
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA								76	
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 10									
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	0	0	0	0	6	0	6	0	6	18
Despersonalización (5-10-11-15-22)	0	0	0	0	6					6
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	6	6	6	6	6	0	6	0		36
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA								60	
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 11									
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Despersonalización (5-10-11-15-22)	0	2	0	0	0					2
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	6	6	6	6	6	6	6	6		48
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA								50	
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 12									
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Despersonalización (5-10-11-15-22)	0	1	0	0	0					1
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	6	6	6	6	6	6	6	3		45
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA								46	
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 13									
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	5	1	3	2	3	0	5	0	3	22

Despersonalización (5-10-11-15-22)	0	3	1	0	0				4	
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	6	6	6	6	6	0	4	3	37	
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA								63	
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 14								TOTAL	
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	1	1	2	1	2	0	2	0	3	12
Despersonalización (5-10-11-15-22)	0	4	0	0	3					7
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	5	0	2	4	3	4	5	5		28
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA								47	
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 15								TOTAL	
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	2	1	2	2	6	6	6	2	4	31
Despersonalización (5-10-11-15-22)	1	0	0	5	2					8
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	4	6	5	2	4	3	3	5		32
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA								71	
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 16								TOTAL	
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	3	4	4	1	4	2	2	3	3	26
Despersonalización (5-10-11-15-22)	3	3	1	2	2					11
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	3	1	3	2	6	3	3	2		23
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA								60	
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 17								TOTAL	
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	4	1	0	5	5	0	1	2	3	21
Despersonalización (5-10-11-15-22)	5	0	1	5	2					13
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	6	4	6	5	4	3	3	2		33
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA								67	
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 18								TOTAL	
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	2	1	2	0	2	0	1	2	0	10
Despersonalización (5-10-11-15-22)	1	0	0	1	1					3
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	5	6	6	6	5	5	6	5		44
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA								57	
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 19								TOTAL	
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	3	2	3	4	6	3	6	4	5	36
Despersonalización (5-10-11-15-22)	3	6	5	5	4					23
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	4	5	2	3	4	4	5	4		31
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA								90	
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 20								TOTAL	
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Despersonalización (5-10-11-15-22)	0	0	0	0	0					0

Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	6	6	6	6	6	6	6	6	48	
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)									SUMATORIA TOTAL	48
PREGUNTAS				ABOGADO # 21					TOTAL	
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	6	6	6	6	6	6	6	5	4	51
Despersonalización (5-10-11-15-22)	5	5	4	6	1					21
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	3	1	5	0	3	6	5	4		27
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)									SUMATORIA TOTAL	99
PREGUNTAS				ABOGADO # 22					TOTAL	
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	4	3	2	3	2	1	4	3	2	24
Despersonalización (5-10-11-15-22)	3	3	3	4	1					14
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	4	5	5	3	6	5	5	2		35
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)									SUMATORIA TOTAL	73
PREGUNTAS				ABOGADO # 23					TOTAL	
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	0	1	1	5	1	0	1	5	4	18
Despersonalización (5-10-11-15-22)	5	1	1	0	0					7
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	5	6	6	6	5	1	6	0		35
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)									SUMATORIA TOTAL	60
PREGUNTAS				ABOGADO # 24					TOTAL	
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	2	2	3	3	3	2	3	2	2	22
Despersonalización (5-10-11-15-22)	1	2	3	3	1					10
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	6	4	6	5	3	3	3	5		35
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)									SUMATORIA TOTAL	67
PREGUNTAS				ABOGADO # 25					TOTAL	
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	2	2	2	2	3	2	3	3	2	21
Despersonalización (5-10-11-15-22)	1	2	3	3	4					13
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	4	3	2	3	2	3	3	5		25
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)									SUMATORIA TOTAL	59
PREGUNTAS				ABOGADO # 26					TOTAL	
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	4	3	4	3	4	3	4	4	2	31
Despersonalización (5-10-11-15-22)	2	3	4	4	2					15
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	3	4	4	3	3	3	3	4		27
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)									SUMATORIA TOTAL	73
PREGUNTAS				ABOGADO # 27					TOTAL	
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	2	2	2	2	3	1	3	3	2	20

Despersonalización (5-10-11-15-22)	3	2	2	2	2					11
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	4	2	3	4	4	2	2	3		24
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA									55
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 28									TOTAL
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	6	0	3	6	5	3	5	6	2	36
Despersonalización (5-10-11-15-22)	2	6	0	1	0					9
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	4	5	6	6	6	4	5	0		36
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA									81
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 29									TOTAL
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
Despersonalización (5-10-11-15-22)	5	3	3	3	3					17
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	3	3	6	3	3	3	3	3		27
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA									71
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 30									TOTAL
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	3	4	3	3	1	2	3	4	1	24
Despersonalización (5-10-11-15-22)	4	3	4	2	3					16
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	4	3	2	2	3	2	1	2		19
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA									59
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 31									TOTAL
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
Despersonalización (5-10-11-15-22)	2	2	2	2	2					10
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	2	2	2	2	2	2	2	2		16
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA									44
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 32									TOTAL
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	3	1	1	6	3	2	2	3	3	24
Despersonalización (5-10-11-15-22)	0	2	2	0	2					6
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	1	0	2	6	3	3	6	2		23
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA									53
	TOTAL									
	PREGUNTAS									
	ABOGADO # 33									TOTAL
Cansancio emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	3	0	3	3	3	3	0	3	0	18
Despersonalización (5-10-11-15-22)	0	2	3	0	3					8
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	3	3	6	6	6	3	6	3		36
Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)	SUMATORIA									62
	TOTAL									

Gráfico 2 Promedio obtenido de la encuesta Maslach



Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas (cansancio emocional, despersonalización) y bajas en la tercera (Realización personal) definen el síndrome de Burnout.

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

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

Fuente: https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/1515665476cuestionario_burnout.pdf

De la muestra analizada 5 individuos fueron diagnosticados con síndrome de burnout representando al 15 % del total de la población estudiada ya que cumplen con el requisito descrito

Tabla 6 Resultado del cuestionario de Maslach aplicado

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	TOTAL
Cansancio emocional	10	7	4	14	16	14	15	21	13	18	0	0	22	12	31	26	21	10	36	0	51	24	18	22	21	31	20	36	27	24	18	24	18	624
Despersonalización	4	3	6	1	6	4	6	1	17	6	2	1	4	7	8	11	13	3	23	0	21	14	7	10	13	15	11	9	17	16	10	6	8	283
Realización personal	35	48	46	48	38	39	25	44	46	36	48	45	37	28	32	23	33	44	31	48	27	35	35	35	25	27	24	36	27	19	16	23	36	1139

Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

En cuanto a las subescalas la más afectada fue la despersonalización y realización Personal con el 42.4 % igualmente, por lo tanto, la dimensión menos afectada fue el Cansancio Emocional con un 21.2%.

Gráfico 3 Porcentaje obtenido de la encuesta Maslach



Fuente: Datos obtenidos por los investigadores (Elaboración propia)

Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados de nuestra investigación se concluye varios aspectos:

Se encontró que el 15 % de los abogados de la organización presenta potencial presencia del síndrome de burnout evaluado por medio de la encuesta de Maslach, el cansancio emocional en los abogados de la firma COOSOLSERV, se encuentran síntomas sugestivos de depresión expresados en emociones negativas, dadas posiblemente por tiempos prolongados de horas laborales, pérdida de autonomía en algunos aspectos para realizar tareas y una fuerte subordinación.

En cuanto a la despersonalización se encontró signos clínicos dados por sensación de inutilidad, una especie de vacío laboral donde se asume realizar una acción inmediata en exceso de horas laborales sin interiorización y apoderamiento del trabajo realizado.

En el área de realización personal se encontró pensamiento de déficit de ofrecimiento de crecimiento personal y profesional asociado a escenas de sentimiento de poco apoyo laboral por parte de superiores.

Despersonalización y realización personal tuvieron el mismo porcentaje de presencia siendo el más bajo cansancio emocional.

En cuanto al estrés laboral se encontró que el promedio general es moderado con tendencia en el tiempo de volverse elevado siendo un factor para desarrollar Burnout.

En respuesta al objetivo general se determinó que los abogados de la firma COOSOLSERV el 15 % presenta potencial presencia de síndrome de burnout con una desviación de estrés moderado - elevado por las demandas laborales físicas y mentales que estudia las encuestas,

además con presencia de las 3 subescalas en varios trabajadores sin llegar a desarrollar el síndrome de burnout como tal. La aplicación de las en cuentas fue satisfactoria dejándonos los resultados detallados y llevándonos como investigadores a la propuesta de un plan de recomendaciones a la empresa para prevención de los factores de riesgo psicosocial.

Los dos instrumentos utilizados están relacionados, pues para que se desarrolle el síndrome de Burnout necesariamente se tiene que padecer de estrés laboral.

Recomendaciones

Este estudio evidencia claramente la importancia de las condiciones laborales adecuadas para los trabajadores y/o profesionales para garantizar el bienestar biopsicosocial puesto que con ello también se garantiza la eficacia y la eficiencia del desempeño laboral, resaltando el puesto de trabajo tratado, el de los abogados, se propone medidas preventivas para abordar esta temática, por ejemplo:

Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Expandir los estudios de investigación a otras firmas de abogados en el territorio nacional lo cual permitiría observar y explicar con mayor precisión el comportamiento de las variables estudiadas, así como formular estrategias más sólidas para intervención.

Atención individual, oportuna y especial en los casos donde se encontró rasgos significativos del agotamiento emocional, específicamente aquellos abogados con mayor tiempo de servicio, con la finalidad de prevenir deterioro laboral e incremento de los niveles de agotamiento.

Estrategia de abordaje que se sugiere implementar para la prevención, es desarrollar programas y difundir con más fuerza que se promuevan la salud integral de los trabajadores, ya que, en la revisión bibliográfica de este trabajo, así como en la parte experimental, se concluyó

que los factores predisponentes del síndrome de burnout es la relación con aspectos personales y estrategias de afrontamiento. Se recomiendan las pausas activas dentro de las jornadas laborales, así como, lugares para realizar deporte, meditación, recreación, y que se perciban como punto de apoyos para los trabajadores de la firma.

Se consideran necesario impartir charlas o talleres en el tema de liderazgo, relaciones interpersonales y comunicación asertiva a los distintos tipos de jefatura existente en la firma y si ya las han recibido refrescarlas continuamente. Aunado a esto charlas sobre prevención y síntomas del Síndrome de Burnout.

Las intervenciones deben ser individuales para ajustar procesos personales por medio de la autoevaluación de los empleados para identificar la fuente exacta de estrés y eliminarla o mitigarla según se permita y neutralizar las consecuencias

Intervenciones grupales que permitan desarrollar habilidades sociales de apoyo, infundir el trabajo en equipo dándole valor.

Intervención organizacional donde esta se comprometa con los colaboradores en el desarrollo de habilidades emocionales y físicas para el desarrollo mutuo.

Por lo tanto, estos resultados constituyen el punto de partida no sólo para encaminar acciones de prevención sino también para determinar las condiciones particulares de la institución que estaría contribuyendo negativamente en la aparición de este síndrome.

Referencias Bibliográficas

1. Aldrete M, Navarro C, Pérez J. (2015). Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención de la salud. Cienc Trab, Ene-Abr: 17 pp (52): 22-36
2. Belcaro G, Aoso M, Feragalli B. (2018) Supplementation with Robuvit in subjects with burnout associated to high oxidative stress. Minerva Medical 109(3): pp 211-7
3. Bernal C (2017) Introducción a la administración de las Organizaciones. Enfoque global e integral, segunda Edición. Pearson Educación de Colombia. Cap 5 pp 199-229
4. Diaz F, Gómez I. (2016), La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamerica entre 2000 y el 2010. Psicología desde el Caribe vol 33 N°1, enero-abril 2016
5. Soler, M, Lozano, L (2013). Ministerio del Trabajo. Segunda encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Saud en el Trabajo en el Sistema general de riesgos Laborales. Bogotá DC. diciembre de 2013.
<https://www.casanare.gov.co/?idcategoria=50581#>
6. Redondo, A. (2008). Psicopatología laboral: burnout. XII Congreso Nacional de Psicodiagnóstico. XIX Jornadas Nacionales de ADEIP, La Plata, Argentina, octubre de 2008.
7. Diaz F, Lopez A, Valera M (2012). Factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. Universidad Psychological. 11(1), 217-227

8. Muñoz S, et al (2018). Síndrome de burnout en enfermeros del Hospital Universitario San Jose de Popayan. Rev. Med. Risaralda 2018; 24 (1):31-37
9. Labrador M, Montiel M (2016). Síndrome de Burnout en Abogados Penalistas. Universidad Rafael Urdaneta, Facultad de Ciencias Políticas, Escuela de Psicología
10. Molina Y, Vargas F, Calle, M (2015) Prevenir el Burnout como Problema de Salud Pública. Universidad CES, Facultad de Medicina. Medellín
11. Galvez, J (2006) Trastornos por estrés y sus repercusiones neuropsicoendocrinológicas. Revista Colombiana de Psiquiatría. Vol XXXIV No 1.
12. Hernandez T, Terán O, Navarrete D, León H (2007). El Síndrome de Burnout: Una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. Universidad de Murcia, España.
13. Barrueta L. (2013). El estrés laboral en el personal administrativo del Sistema Hospitalario docente de la Universidad de Guayaquil. Universidad de Guayaquil Ecuador. Facultad de Ciencias Psicológicas.
14. Gallego Y, Henao N. (2016) Factores psicosociales, estrés y síndrome de burnout en las empresas COOMEVA Corporativa y BANCOOMEVA del Grupo COOMEVA de la Regional Eje Cafetero. Universidad de Manizales. Facultad de Psicología. Especialización en Gerencia del Talento Humano.
15. Dominguez E (2015). Burnout, estrategias de afrontamiento y prevención en trabajadores sociales. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de la Rioja. https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000978.pdf
16. Arias W, Montes I, Masías M (2014). El modelo demanda control de karasek y su relación con la creatividad docente en profesores de nivel primario de Arequipa.

- Universidad católica San Pablo. Universidad La Salle. Rev. Psicol. Trujillo (Perú)
16(1): 64-77, 2014
17. García B, Maldonado S, Lozano M (2013). Diagnóstico del nivel de estrés laboral y su relación con el apoyo social percibido en trabajadores de la salud mexicanos. Universidad Autónoma de Baja California. Global Conference on Business and Finance Proceedings. Vol 8. Num 1.
18. Aguinaga I. (2016). Prevención del Burnout a través del programa AURRERA Universidad pública de Navarra. Facultad de Ciencias de la Salud. Master Salud Publica.
<https://academicae.unavarra.es/bitstream/handle/2454/23250/TFM%20Burnout.pdf?sequence=1&isAllowed=>
19. Castro V, Angarita J, Benavides P. (2015). Aproximaciones del síndrome de burnout en el personal de la dirección de servicio al usuario de una EPS. Universidad de Santo Tomas. Facultad de Psicología
20. Delgado G, Valverde A. (2015) Factores predisposicionales de la presencia y desarrollo de síntomas compatibles con el síndrome de burnout en cajeros y cajeras de la zona comercial del Banco Nacional de Costa Rica. Universidad de Costa Rica, Escuela de Psicología
21. Montoya P, Moreno S. (2012) Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. Psicología desde el Caribe vol.29 Num 1, enero-abril 2012. Pp 205-227
22. Navarro D, Hyechu A, Hawart L (2014) Prevalencia del Síndrome de burnout y factores asociados a dichos síndromes en los profesionales sanitarios de atención

- primaria. Sociedad española de medicina de atención primaria (SEMERGEN). 1138-3543
23. Nazari H et al. The prevalence of job stress and its relationship with burnout syndrome among the academic members of Medical Science. *J caring Sci* 2016; 5(1):75:96
 24. Orenas A. (2013). Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria. Escuela Nacional de Salud Pública. Cuba.
 25. Porto P (2015). Salud laboral en teleoperadores un enfoque en el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo. Universidad autónoma de Madrid. Facultad de Psicología
 26. Roman J, et al. (2010) Como combatir el estrés laboral. Manual IBERMUTUAMUR.
 27. Salvagioni D et al. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PLOS ONE*. 12 (10): e0185781
 28. Tsai F, Hvang W. (2012). Occupational stress and burnout of lawyers. *Journal of Occupational Health*. S1 443-50
 29. Yashoda E et al. (2016). Occupational stress and Burnout among lawyers in Sri Lanka. *Management Studies and Economic systems (MSES)*, 2(3), PP 173-174.

ANEXOS

Anexo 1. Declaración de consentimiento informado.

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Especialización en Salud y Riesgo Laboral
Programa a Distancia

Trabajo de Investigación: Análisis de Riesgo de Estrés Laboral y Síndrome de Burnout e Importancia de Creación de un Programa de Prevención en Colaboradores de la Firma de Abogados COOSOLSERV durante el periodo 2018 en la Ciudad de Bogotá.

Objetivo: Identificar factores de riesgo de estrés laboral y síndrome de Burnout en abogados de la firma COOSOLISERV con el objetivo de sugerir medidas de intervención

Con la presente investigación se quiere dar a conocer el estrés laboral y el síndrome de burnout, ya que este forma parte de los riesgos psicosociales dentro de un ambiente laboral y a su vez es una problemática de salud social.

Yo _____, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, actuando en mi propio nombre, por medio del presente documento, de manera expresa, libre, en pleno uso de mis facultades mentales manifiesto que los estudiantes _____ de la especialización de gerencia en riesgos laborales y salud en el trabajo me han explicado todos los procesos de la investigación que ellos van a realizar conmigo. Me han informado que el análisis de antecedentes, de los datos de la investigación es para _____

Entiendo que de la información adecuada y veraz que proporcione dependerá el resultado de la investigación. Entiendo que la investigación no garantiza una solución de si se llegara a tener el síndrome y que la responsabilidad de los autores de la investigación consiste en colocar todo el conocimiento, pericia y medios técnicos a fin de alcanzar el mejor resultado posible.

Como resultado de la información recibida hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido en su integridad y lo subscribimos libre y espontáneamente y:

Acepto ___ No acepto ___

Firma del participante

C.C.

El usuario podrá retirar su consentimiento en cualquier momento, sin ningún tipo de consecuencias para él.

Anexo 2

Cuestionario Karasek

Instrucciones: Las siguientes preguntas se relación con el trabajo que Usted realiza y las relaciones de su entorno profesional. Favor de marcar una sola de las casillas por cada pregunta, aplicando el significado de la siguiente escala:

1=Totalmente en desacuerdo.

2=En desacuerdo.

3=De acuerdo.

4=Completamente de acuerdo.

¡Gracias por su colaboración !

Preguntas	Escala			
	1	2	3	4
Control del trabajo				
1. Puedo decidir cómo hacer mi trabajo				
2. Son otros los que toman las decisiones de cómo hacer el trabajo				
3. Tengo mucha participación en las decisiones sobre el trabajo				
4. Decido con que velocidad debo hacer mi trabajo				
5. Mi horario de trabajo es flexible				
6. Puedo decidir cuándo tomar un descanso en la jornada laboral				
7. Puedo decidir con quién trabajo				
8. Tengo mucha participación en planear el ambiente de trabajo				
Demanda de Habilidades	1	2	3	4
9. Tengo que hacer las mismas cosas una y otra vez				
10.El trabajo me ofrece una variedad de cosas interesantes				
11.Mi trabajo es aburrido				
12.Tengo posibilidades de aprender nuevas cosas en mi trabajo				
13.Mi trabajo me exige un elevado nivel de destrezas y conocimientos				
14.Mi trabajo requiere que tome la iniciativa				
Demandas del trabajo	1	2	3	4
15.Tengo que trabajar muy rápido				
16.Tengo que trabajar con mucha intensidad				
17.Tengo suficiente tiempo para hacerlo todo				
18.Diferentes compañeros en el trabajo me piden cosas que pienso que es difícil de combinar				
Apoyo Social	1	2	3	4
19.Con cuanta frecuencia obtiene ayuda y apoyo de los colegas				
20.Con cuanta frecuencia los colegas están dispuestos a oír sus problemas relacionados con el trabajo				
21.Con cuanta frecuencia consigue ayuda y apoyo de su jefe inmediato superior				
22.Con cuanta frecuencia su jefe inmediato superior está dispuesto a escuchar sus problemas				
23.Sí obtiene suficiente información de sus superiores				
24.Sí obtiene información consistente de sus superiores				

Anexo 3

CUESTIONARIO DE MASLACH

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A

LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.

1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4.	Siento que puedo entender fácilmente a los clientes	
5.	Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales	
6.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes	
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10.	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13.	Me siento frustrado en mi trabajo	
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes	
16.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	

17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes	
18.	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes	
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22.	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Los resultados de cada subescala:

Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.