

El Estrés laboral en el área de talento humano de la Empresa Expertos Seguridad
Ltda.

Autor

Pablo Andrés Moreno Vasco

Profesor

Rubén Darío Cardona López

Trabajo de grado para optar al título de psicólogo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Programa de Psicología

Seccional Bello

2017

Tabla de contenido

Listado de tablas.....	5
Listado de grafica.....	5
Listado de anexo.....	5
Resumen	5
1. Planteamiento del Problema.....	7
4.1 Antecedentes de investigación.....	13
2. Justificación	16
2. Objetivos.....	18
3.1 Objetivo general	18
3.2 Objetivos específicos	18
4. Marco teórico.....	19
4.2 Estrés laboral	21
4.3. El Síndrome del Burnout.....	23
4.3.1. Sub-escalas de Burnout	24
5. Diseño metodológico.....	26

5.2. Método de Investigación	27
5.3. Población - Muestra/Participantes	27
5.5 Plan de análisis	31
5.6 Consideraciones éticas	31
5.7 Limitaciones de estudio	33
6.Resultados	34
7. Análisis de los resultados	39
8. Conclusiones.....	41
8. Referencias	43
Anexos	46
Anexo1. Consentimiento informado.....	46

Lista de tabla

<i>Sub-escala del Burnout</i>	35
<i>Tabla de resultados y puntuaciones en cada empleado encuestad</i>	37

Lista de graficas

<i>Puntuación de los empleados frente al MBI</i>	38
--	----

Lista de anexos

<i>Consentimiento informado</i>	46
<i>Inventario de Bournout de Maslach (MBI)</i>	48

Resumen

La presente investigación se enmarca en el campo de la psicología organizacional realizada con el objetivo de describir los niveles de estrés de los empleados del área de Talento Humano de la empresa Expertos Seguridad en la ciudad de Medellín en el año 2017. La investigación es de enfoque cuantitativo y estudio descriptivo

El instrumento utilizado fue el test tipo Likert como el Maslach Burnout Inventory o MBI el cual mide el estrés laboral en el grupo de empleados del área de Talento Humano de la empresa Expertos Seguridad sede Medellín.

Los resultados muestran cómo el agotamiento y la fatiga, se pueden atribuir a los entornos del estrés en el que el personal de seguridad se desenvuelve. Esta investigación intentó abordar el problema en profundidad, aplicando instrumentos de medición mixtos, tanto el Maslach Burnout Inventory como una entrevista semiestructurada que permitieron reconocer una situación atestiguada desde la observación metódica y objetiva, analizar la prevalencia de Burnout y la fatiga en una empresa de seguridad.

Palabras claves: Estrés laboral, Burnout, Despersonalización, Cansancio emocional.

Abstract

This research is framed in the field of organizational psychology carried out with the objective of describing the stress levels of employees of the Human Talent area of the company Experts Safety in the city of Medellin in 2017. The research is focused Quantitative study with descriptive study As a Likert type test such as the Maslach Burout Inventory or MBI. To measure the work stress in the group of employees of the area of Human Talent of the company Experts Security headquarters Medellin.

The results show how exhaustion and fatigue can be attributed to the stressful environments in which safety personnel operate. This research tried to approach the problem in depth, applying mixed measurement instruments, both the Maslach Burnout Inventory and a semi-structured interview that allowed to recognize a situation attested from methodical and objective observation; analyze the prevalence of Burnout and fatigue in a security company.

Key words: Job stress, Burnout, , Depersonalization, Emotional fatigue, Personal fulfillment.

1. Planteamiento del Problema

La empresa Expertos Seguridad es una empresa que se encuentra ubicada en el barrio Laureles de Medellín, la cual fue creada en el año 1987, cuya razón social es prestar servicios de seguridad para diferentes sectores a nivel nacional (Bogotá, Cali, Barranquilla y Medellín como sede principal), algunos de estos sectores son el hospitalario, el residencial, el empresarial, entre otros (Expertos Seguridad, 2005).

Cabe mencionar, que la empresa desde su manual interno

Toma a los empleados como colaboradores, donde los caracteriza como personas con un gran sentido de pertenencia, en términos de un compromiso constante por mejorar la calidad del servicio y garantizar así a los clientes esa seguridad que buscan cuando eligen a Expertos Seguridad como la solución a sus necesidades (Expertos Seguridad, 2005, pág. 3)

De esta manera, la empresa busca contar con un personal capacitado y dispuesto a cumplir las exigencias y demandas de los clientes. Por lo tanto, exige a todos los colaboradores mayor esfuerzo y dedicación para llevar a cabo sus labores las cuales están encaminadas al éxito de la empresa.

La empresa Expertos Seguridad cuenta con un área de Talento Humano, está compuesta por 10 colaboradores quienes ejercen diferentes funciones como:

1. Gerente de Talento Humano: es la persona encargada de liderar procesos de desempeño, planeación de actividades establecidas.
2. Psicólogo coordinador: persona encargada de coordinar todos los procesos de vinculación del personal.

3. Psicólogo de selección de personal: es quien realiza todos los procesos de selección, desde el reclutamiento hasta la aplicación de pruebas psicométricas y entrevistas grupales.
4. Auxiliar de selección: apoya los procesos de selección de personal, califica test sistematizados y pruebas de personalidad.
5. Coordinador de personal: es la persona encargada de contrataciones, afiliación de EPS, caja de compensación familiar.
6. Coordinador de bienestar laboral: es la persona que se encarga de coordinar actividades lúdicas para empleados y familiares, cumpleaños.
7. Coordinador de Certificaciones: es la persona encargada de velar por que el personal tenga la documentación actualizada, cursos, carnets, diplomas.
8. Coordinador de seguridad y salud en el trabajo: es la persona encargada de vigilar que el personal dentro y fuera de la empresa tenga los elementos de protección personal, capacitaciones de riesgos laborales a todos los empleados.
9. Coordinador de nomina: es la persona encargada de realizar el registro de la nomina de los empleados.
10. Archivo: área encargada de toda la documentación física y digital de la empresa (Expertos Seguridad, 2005).

Expertos Seguridad, es una entidad que cuenta con muchos colaboradores en diferentes áreas y funciones, en este caso, el área de interés es Talento Humano, en la cual se presenta algunas dificultades en los puestos de trabajo en el que laboran a diario.

Teniendo en cuenta esta situación, se toma el testimonio de uno de los colaboradores del área de Talento Humano, manifestando que:

Acá en la empresa somos muchos los trabajadores, en una oficina estamos más de 6 personas y desafortunadamente el lugar es pequeño, en las tardes cuando hace mucho calor nos sentimos como si nos estuviéramos cocinando, la oficina no tiene ventanas y tampoco hay aire acondicionado y cuando hay mucho trabajo empieza el desespero, a uno le provoca es salir corriendo de acá. Además se demora uno mucho más en terminar los informes los cuales quitan mucho tiempo. Igualmente uno se estresa mucho cuando viene con problemas de la casa, problemas familiares, con la pareja, con los hijos, también las dificultades económicas las que se mezclan con todo lo que ocurre en el trabajo, pues todo esto hace que uno se sienta estresado.

Es así como uno de los colaboradores, manifiesta algunas dificultades las cuales se presentan en lugar donde laboran y en su vida personal, de esta manera hace alusión a las características que determinan este contexto, aportando que el espacio donde laboran es reducido para 6 empleados, agrega que la ventilación no es adecuada debido a que el área no cuenta con aire acondicionado ni ventanas para el ingreso del aire, y que los inconvenientes familiares y económicos son factores que se suman a las características que se presentan dentro de la empresa.

Se puede deducir que las características anteriormente mencionadas por uno de los colaboradores, podrían contribuir al Burnout teniendo en cuenta que los factores personales y laborales pueden ser causantes de insatisfacción dentro del contexto.

Para Medina (2006) el estrés laboral se define como:

La respuesta fisiológica y psicológica temporal o permanente, ligera o grave, que suceden en el organismo del trabajador por la participación de factores

estresantes lesivos derivados directamente del trabajo, como interacciones entre este, su medio ambiente laboral y las condiciones organizacionales y administrativas por un lado y por el otro las características personales del trabajador que lo hacen vulnerable, como sus factores hereditarios, tipo de personalidad, su grado cultural, la falta de ciertas habilidades, su percepción del mundo o por la acumulación de experiencias negativas” (Medina, S. 2006,p)

Según la cita anterior, se puede comprender como los factores personales y ambientales pueden aportar de manera significativa a la vulnerabilidad del personal, debido a situaciones presentadas en los diferentes contextos al que pertenece y desarrollan las funciones diarias. Para una mayor claridad sobre los aspectos ambientales laborales, se toma como referente la resolución 2400 de 1976 expedida por el Ministerio de trabajo y Seguridad Social:

Artículo 9: La superficie de pavimento por trabajador no será menor de (2) metros cuadrados, con un volumen de aire superficie para 11, 5 metros cúbicos, sin tener en cuenta la superficie y el volumen ocupados por los aparatos, equipos, máquinas, materiales, instalaciones, etc. No se permitirá el trabajo en los locales cuya altura de techo sea menor de (3) metros. Cualquiera que sea el sistema de cubierta. (pág.3).

Tomando en cuenta el texto anterior, se puede decir que cada puesto de trabajo de la empresa Expertos Seguridad cuenta aproximadamente con un área de trabajo muy pequeña lo que establece el poco espacio para desempeñar funciones por parte de los trabajadores que pertenecen al área de Talento Humano. De esta manera, los colaboradores de esta área

se sienten saturados por sus labores y la poca autonomía que tienen en cada puesto para desempeñar sus funciones. A esto se le puede agregar que cada uno según los que expresan, tiene en muchas ocasiones dificultades personales las cuales hacen referencias a aspectos familiares o económicos, los cuales pueden incidir en sus labores diarias dentro de la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, se toman otros factores importantes los cuales pueden influir en la salud de los empleados. De acuerdo con lo planteado por Ferrari (2010):

Los factores estresores intra-organizacionales son aquellos que se encuentran a nivel grupal, individual, organizacional. Los estresores extra-organizacionales: Son aquellos que ocurren fuera de la organización y que pueden tener una importante influencia en ella, tales como: las relaciones familiares, lo económico, la salud (Ferrari, Filippi, Cebey, & Trotta, 2010, pág. 206).

Es importante resaltar que los factores antes mencionados, pueden generar estrés laboral en el grupo de empleados del área de Talento Humano de la empresa Expertos Seguridad de Medellín, lo cual podría incidir en las funciones laborales, en la comunicación con los compañeros, en sus habilidades y las percepciones obtenidas por el medio laboral y personal.

Buscando una definición desde la OMS (Organización Mundial de la Salud) “el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, gustos y aptitudes, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación “(OMS, 2006, p.13). Se plantea que el estrés laboral

es actualmente el causante de muchas afectaciones físicas y psicológicas que afectan de manera negativa a los trabajadores de las organizaciones.

De esta manera, el estrés laboral puede generar cansancio físico, afectivo y mental, los cuales producen consecuencias las cuales afectan la salud de los empleados. Es así como:

El estrés laboral y el bournout pueden dar lugar a medio y largo plazo a un amplio abanico de consecuencias negativas, afectando a la salud física y mental. Si las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes o duraderas pueden producirse diversos trastornos psicofisiológicos (Bernaldo de Quiros & Labrador, 2008, págs. 53-54).

De este modo, se puede agregar que el estrés laboral en un grado alto dentro de una organización, puede producir consecuencias graves en la salud general de los colaboradores de una entidad, los cuales se podrían manifestar por medio al exceso de ansiedad o estrés asociado a situaciones laborales o personales. Teniendo en cuenta lo anterior, nace el interés por conocer los niveles de ansiedad de los colaboradores.

De esta manera a través de la presente investigación, se pretende responder a la pregunta, ¿Cuáles son los niveles de estrés dentro del grupo de empleados del área de Talento Humano de la empresa Expertos Seguridad de la ciudad de Medellín?

1.1 Antecedentes de investigación

A continuación se hace un recorrido a través de algunas investigaciones realizadas en a nivel nacional e internacional Colombia y en el mundo hispanohablante bajo el título de Burnout o estrés laboral. Es necesario aclarar que aún no se han hallado trabajos investigativos referentes a la población seleccionada para este trabajo de investigación, estrés laboral o Burnout en empleados de una empresa de seguridad. Con el objetivo de lograr una amplia comprensión de los antecedentes, se ha extraído la información más relevante sobre cada uno de estos, tal como el título del trabajo, los autores, la población, la metodología aplicada, conclusiones y resultados.

Para iniciar se encuentra una investigación con el título de “El síndrome de Burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario”, elaborada por (Hernández, Fernández, Ramos, & Contador, 2006) de la Universidad de Salamanca, España. En este trabajo ex post facto prospectivo se estudia, mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI), el síndrome de Burnout en 133 funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario, quienes realizan una actividad laboral encaminada a garantizar la seguridad interior de la prisión. Esta investigación tuvo por objeto replicar la estructura factorial del MBI y examinar la relación entre Burnout y algunas variables socio demográficas (edad, sexo, estado civil y nivel de estudios), la experiencia profesional y la categoría laboral (Vigilancia-1y en Vigilancia-2). En los resultados se observa que los sujetos de menor edad mostraron actitudes más negativas hacia el trabajo (despersonalización) que los de mayor edad. La relación del resto de variables socio demográficas, la experiencia profesional y categoría laboral con las tres dimensiones del Burnout no resultó significativa. [L1]

Otra de las investigaciones encontradas, tiene como título "Factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia" realizado por(Díaz, López, & Varela, 2010) con el objetivo de establecer los factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de dos instituciones educativas formales privada y pública de la ciudad de Cali, Colombia. Se describieron las dimensiones del síndrome (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal) y su relación con los factores organizacionales, el Estrés del Rol y las características socio demográficas de los docentes. La muestra estuvo compuesta por 82 docentes de un colegio público y uno privado. En los resultados se halló relación con el Estrés de Rol y los factores organizacionales de Supervisión, Condiciones Organizacionales y Preocupaciones Profesionales. Las variables socio demográficas no presentaron relaciones significativas con el síndrome, a excepción del nivel de enseñanza en el cual los docentes imparten clases.

La siguiente investigación se toma con el título de "Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Popayán, Colombia" elaborada por (Correa, Muñoz, & Chaparro, 2010), con el objetivo de evaluar el síndrome de desgaste profesional o Burnout: antecedentes, síndrome y consecuentes, en docentes que laboran medio tiempo y tiempo completo en dos universidades privadas de la ciudad de Popayán. La población estuvo compuesta por 44 participantes tanto del género masculino y femenino, con edades entre los 20 y 40 años, evaluada con el Cuestionario Breve de Burnout o CBB, validado para Latinoamérica y para docentes, que incluye elementos antecedentes y consecuentes del síndrome. Estudio cuantitativo transversal. Para analizar los datos se utilizan

estadísticas descriptivas y la prueba Ji-Cuadrado, aceptándose niveles de significación estadística de $p < 0,05$. El análisis es univariado y bivariado.

Los resultados indican una baja presencia del síndrome del Burnout en esta población. Se encuentra una frecuencia del 9 % de alta despersonalización, es decir, estos docentes han desarrollado actitudes negativas y de insensibilidad hacia los receptores de sus servicios; y frecuencias del 16 % y del 9 % de altas consecuencias físicas y sociales, respectivamente. El análisis bivariado demuestra la asociación significativa de diversos factores.

2. Justificación

La psicología como ciencia se encarga de varios aspectos de la mente humana entre ellos el bienestar del individuo y su rol en un grupo; esta se debe cuestionar por todos los fenómenos que inciden en la salud mental de las personas y sus posibles consecuencias a nivel social, laboral, afectivo, entre otros. Es por lo anterior que el psicólogo debe saber que no sólo dentro de la consulta clínica se puede abordar la salud mental, sino que también se puede conocer de ella a través de las organizaciones laborales.

La presente investigación reviste importancia para la psicología, puesto que permite analizar el fenómeno del estrés laboral y determinar la existencia del síndrome de Burnout en un grupo de empleados de una empresa de seguridad de la ciudad de Medellín. Para esto, se pretenden abarcar los aspectos motivacionales, afectivos y comportamentales que determinan la posición de los empleados frente a las diferentes situaciones que afrontan diariamente en su ejercicio profesional.

Por lo anterior, este trabajo busca aportar a los profesionales de la psicología herramientas que permitan intervenir frente a los problemas que se presentan en el ámbito organizacional, aspecto que se convierte en un indicador para iniciar propuestas de investigación con respecto a este tema.

De otra parte, con la presente investigación se pretende que la comunidad académica en general, conozca cómo incide la presencia del Burnout o estrés laboral en el comportamiento de las personas, y cómo la empresa puede incidir en la aparición de este en sus empleados, tomando en cuenta sus políticas, horarios y funciones. Para lograrlo se recolectó información sobre un grupo específico de empleados, los del área de Talento

Humano, conformado por diez (10) personas con diferentes funciones, responsabilidades y horarios dentro de su labor.

Para finalizar, es importante decir que para la formación como futuro psicólogo, el ejercicio investigativo contribuye a fortalecer el conocimiento y aún más hacer un análisis crítico de lo aprendido al enfrentar los fenómenos de la realidad; además de contribuir a la consolidación de la formación profesional. También es importante resaltar los conocimientos que se adquieren mediante la profundización de un fenómeno de interés, en el que se puede ver afectada la salud mental de las personas dentro de una organización laboral, en este caso algunas de las pertenecientes a la empresa Expertos Seguridad Ltda.

2. Objetivos

3.1 Objetivo general

Describir los niveles de estrés de los empleados del área de Talento Humano de la empresa Expertos Seguridad en la ciudad de Medellín en el año 2017.

3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar los niveles de cansancio emocional en los empleados del área de talento humano de la empresa Expertos Seguridad Ltda. Sede Medellín
- b) Registrar los niveles de despersonalización en los empleados del área de talento humano de la empresa Expertos Seguridad Ltda. Sede Medellín
- c) Especificar los niveles de realización personal en los empleados del área de talento humano de la empresa Expertos Seguridad Ltda. Sede Medellín

4. Marco teórico

Se hace preciso para los propósitos del presente estudio, exponer cada unidad de análisis del estudio actual, para ello, se aborda a continuación las siguientes categorías; estrés laboral, el síndrome de Burnout y psicología de las organizaciones. Con la finalidad de sintetizar las concepciones tomadas como referentes teóricos en la investigación.

4.1. Psicología en las organizaciones

Para relacionar el campo organizacional con las problemáticas en los puestos de trabajo y el estrés laboral se toma como referente a Piero (1999) quien argumenta que “el estrés, es concebido como una fuerza externa que se aplica a un denominado material produciéndole una deformación” (pág. 23). Según la ley de elasticidad de Hooke, esa deformación cae dentro de los límites de elasticidad de dicho material, este recuperará su forma original, una vez se retire el estrés; si supera esos límites, se producirá una deformación permanente.

Es importante tener en cuenta el concepto de psicología organizacional pues, es el campo ocupacional de la presente investigación (Expertos Seguridad Ltda.) para además lograr comprender las características, funcionamiento y demás del mismo. Sumado a esto se realizará la aplicación de un instrumento de recolección de la información cuantitativo; es decir un test. El cual es un elemento muy utilizado en este campo, para los procesos de selección de personal, medición de competencias es una ayuda importante.

Por otro lado, es importante ampliar un poco más el concepto de psicología organizacional:

La psicología de la organización, caracterizada por el énfasis en el individuo y la conducta de los pequeños grupos, la toma de decisiones y los estilos de liderazgo, incorporó a su estudio durante esta época, una dimensión macro, incluyendo el estudio de la burocracia, la estructura organizacional, el clima y el desarrollo organizacional. (Perico y Rivera, 2005, pág.25).

Por tal motivo, las diferentes situaciones que se pueden presentar durante la jornada de trabajo, pueden ser normales, siempre y cuando las mismas no sean constantes y/o permanentes. Al hablar de una sobrecarga constante se puede evidenciar como el estrés (que no necesariamente tiene que ser malo) se convierte en algo negativo cuando la persona no se desempeña en lo propio de su cargo, por la presión de los jefes o de los mismos compañeros, o incluso por situaciones externas al lugar de trabajo que incurren en la aparición del estrés laboral.

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.(OIT, 1986, p.3).

Podemos decir entonces que a lo largo del tiempo el organismo humano ha creado un conjunto de respuestas físicas y psicológicas ante situaciones amenazantes o de peligro. De esta forma “cuando el ser humano se siente amenazado tensiona los músculos, acelera el pulso cardíaco, aumenta la segregación de adrenalina, la mente se pone “alerta”, y acciona

un conjunto de respuestas adaptativas aprendidas con el pasar del tiempo.” (Almagiá, 2014,pág. 51).

El hecho de que el organismo humano presente este comportamiento de acción ante situaciones de peligro es algo normal, pero actualmente el ser humano vive dentro de una sociedad donde a diario, se encuentra con situaciones amenazantes y de peligro (problemas económicos, falta de trabajo, problemas laborales, problemas familiares, etc.) y por eso el organismo se encuentra en estado de alerta constante. Esto crea que las respuestas adaptativas creadas por el organismo se presenten todos los días, y que en muchos casos esta sea la forma normal de vida (Almagiá, 2014).

4.2 Estrés laboral

El estrés es denominado entonces, como toda fuerza externa que produzca efectos; sean transitorios o permanentes sobre una persona y suelen evidenciarse de manera significativa en el ámbito laboral. De allí que en este trabajo de intervención e investigación, se tenga un interés significativo en él. Tomando en cuenta los conceptos de Hooke sobre el estrés, podría decirse que en la empresa Expertos Seguridad Ltda. En la cual se desarrolló la presente investigación, los factores son extrínsecos pero hay repercusión en lo intrínseco, ya que los empleados muestran síntomas tales como el agotamiento y en ocasiones, el desgaste en las relaciones con los demás.

Buscando una definición desde la OMS (Organización Mundial de la Salud) “el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, gustos y aptitudes, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación “(OMS, 2006, p.13). Se plantea que el estrés laboral

es actualmente el causante de muchas afectaciones físicas y psicológicas que afectan de manera negativa a los trabajadores de las organizaciones.

Algunos autores han señalado que el estrés sólo resulta útil para denominar una amplia área de estudios que afrontan problemas próximos y relacionados. Otros han acudido al lenguaje coloquial buscando expresiones que, aunque no resultan más precisas, a veces concretan algo el sentido genérico del término. Así se ha definido el estrés como “esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido. Como información que el sujeto interpreta como amenaza de peligro, como frustración y amenaza que nadie puede rendirse, o como imposibilidad de predecir el futuro” (Piero, 1999, pág. 48).

Dentro de las organizaciones el estrés es una problemática notoria, sin embargo, es necesario tener claridad sobre el concepto de estrés laboral, sus orígenes, sus autores más representativos, sus implicaciones en la empresa, y sus representaciones mentales y físicas, esto con el fin de poder determinar, tanto a la luz de la teoría como del proceso investigativo, los niveles de estrés que pueden aquejar a los empleados, en este caso de Expertos Seguridad Ltda.

Se puede concebir, el estrés laboral como “el estado general de tensión que desencadena diferentes reacciones desde el punto de vista emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento, las cuales nos vienen determinadas por agentes adversos de los lugares o situaciones en las que se trabajará” (Miravalles, s.f). Con respecto a lo que plantea el autor, se deduce que estas reacciones no necesariamente tienen que presentarse todas al mismo tiempo o con la misma intensidad, pero pueden estar interrelacionadas y contribuir a que los niveles de estrés de un individuo sean mayores o menores en comparación a otros.

El estrés como concepto global es definido como "el estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal y que suele provocar diversos trastornos físicos y mentales" (Civera y Folkman 2004, pág.89). Estos autores definieron el concepto de estrés, en general, refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. "El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Por lo tanto todas las personas pueden estar expuestas a situaciones de estrés, en este caso se contextualiza en las organizaciones, es decir, las empresas." (Civera y Folkman 2004, p.65)

El estrés físico se caracteriza por presentar descargas hormonales, tensar los músculos e interferir en la capacidad del organismo para resistir enfermedades. Pero el estrés muchas veces no afecta solamente a nuestro cuerpo, sino también a nuestros pensamientos y sentimientos, convirtiéndose en un factor muy importante para el desarrollo de la depresión, la ansiedad y otros problemas psicológicos. Los efectos del estrés a largo plazo pueden ser devastadores, ya que nos podemos reponer a un mal día, pero puede ser muy difícil soportar un estrés continuo (Rovirosa, Castillo, Villalpando, Saldaña, & Solano, 2015).

4.3. El Síndrome del Burnout

Desde hace más de 30 años, las áreas de la salud tanto física como mental, se señala con interés creciente que el estrés y el efecto Burnout inciden, especialmente, en aquellos profesionales que mantienen un contacto directo con las personas que son beneficiarias del propio trabajo, por ejemplo docentes, personal sanitario, servicios sociales etc. El Burnout es aplicable a los profesionales que se implican en la ayuda a los demás y por ende, se

utilizan a sí mismos como herramienta en el trabajo para apoyar, proteger, cuidar o sanar a otros y otras (Barudy J. &, 2010).

Aludiendo, a Castillo (2001) el Burnout es un estado de decaimiento físico, emocional y mental, caracterizado por un cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional y por el desarrollo de una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente. Acompañando a estos problemas físicos están los síntomas propios del cansancio emocional, éstos se refieren a sentimientos de depresión que en casos extremos puede llegar a enfermedad mental y a pensamientos de suicidio.

4.3.1. Sub-escalas de Burnout

El síndrome de Burnout se manifiesta por tres síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. El agotamiento emocional se refiere a la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona. Es un componente fundamental del Burnout que puede tener manifestaciones físicas y psíquicas. La despersonalización es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que se prestan (Riquelme, Buendía, & Rodríguez, 1993).

Para Castillo (2001) el sentimiento de realización personal, el cual supone una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo típico de la depresión, moral baja, evitación de las relaciones interpersonales-profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y una pobre autoestima

De este modo, el cansancio psíquico se manifiesta por el desarrollo de actitudes negativas sobre sí mismo, el trabajo y la vida en general, incluyendo una bajada de la autoestima y sentimientos de inferioridad, ineficacia e incompetencia. Además, la despersonalización se daría al principio, lo cual repercute en la calidad del trabajo con ellos,

a continuación vendría un descenso del sentimiento de Realización personal, por lo que el individuo piensa que trabaja mal con la gente y por consiguiente evita en lo posible las relaciones que pueden ponerlo más de manifiesto, produciéndose un aislamiento.

Por último, entraría en el ciclo que lleva a un profundo agotamiento emocional en el que cuanto más se intenta mejorar la situación, más se empeora, considerándose esta última dimensión como la más característica del Burnout avanzado. Este planteamiento es opuesto al desarrollado por Leiter (1989) cuya secuencia del fenómeno vendría iniciada por el Cansancio Emocional, al cual reaccionarían aislándose mediante la Despersonalización ejercida a los clientes, los trabajadores perderían así su compromiso con el trabajo y aumentaría su agotamiento, redundando todo ello en una bajada de la Realización Personal y llegando como resultado al síndrome Burnout (Caballo, 1991).

5. Diseño metodológico

En este apartado se pretende dar a conocer con detalle el método de la investigación realizado; se menciona el enfoque, método, la población, el instrumento, el plan de análisis y las consideraciones éticas. El planteamiento metodológico de esta investigación se llevara a cabo como una estrategia que permita incorporar desde un marco cuantitativo, con el cual se podrá dar respuesta a los objetivos de la investigación, ya que está enfocada en describir, registrar y especificar los niveles de estrés de los empleados del área de Talento Humano de la empresa Expertos Seguridad en la ciudad de Medellín. A continuación se muestran los aspectos metodológicos que conforman este estudio:

5.1 Enfoque de Investigación

En el enfoque cuantitativo se fundamenta de los discursos teóricos con los cuales se formulan hipótesis sobre las variables que se relacionan con el tema de estudio, para esto el sujeto investigador se acerca al objeto investigado como un agente externo, para lograr la objetividad del conocimiento se recurre a procesos de medida y cuantificación de datos.

Para Monje (2011) se refiere a la metodología cuantitativa como:

El procedimiento que sigue es hipotético- deductivo el cual inicia con la formulación de las hipótesis derivadas de la teoría, continua con la operacionalización de las variables, la recolección, el procesamiento de los datos y la interpretación. Los datos empíricos constituyen la base para la prueba de las hipótesis y los modelos teóricos formulados por el investigador. (pág. 13).

Significa entonces, que el enfoque cuantitativo es un proceso organizado y sistemático en el cual las variables son los aspectos que se pueden medir o cuantificar, además, establecer la relación que implica a cada variable. Asimismo, utiliza la

“información cuantitativa o cuantificable para describir o tratar de explicar los fenómenos que estudia, en las formas que es posible hacerlo en el nivel de estructuración lógica en el cual se encuentran las ciencias sociales actuales” (Briones, 2008, pág. 17).

5.2. Método de Investigación

La investigación se sustenta en el método descriptivo, este tipo de estudio aporta información cuantitativa sobre un tema específico el cual se conoce poco sin intervenir en los datos o resultados arrojados en la metodología utilizada. En otras palabras, en el método descriptivo “la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar como son y se manifiestan” (Sampieri, Collado, & Baptista, 2006, pág. 102).

De acuerdo con esto, este estudio está diseñado solamente para conocer y describir todas las situaciones o dimensiones que implican en el tema de investigado, que sirven para la recolección de información con el objetivo de realizar la descripción del fenómeno objetivamente, teniendo en cuenta que no se debe de manipular el entorno y los datos.

Este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni hacer predicciones. Con muchas frecuencias las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque estas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones (Monje, 2011, pág. 100).

5.3. Población - Muestra/Participantes

La población que hace parte de esta investigación son los empleados del área de Talento Humano de la empresa Expertos Seguridad Ltda. En total son diez (10) personas de las cuales dos (2) no firmaron el consentimiento informado, por lo tanto la muestra para la presente investigación será de ocho (8) colaboradores para identificar los niveles de estrés (datos cuantitativos). Éstos laboran 10 horas diarias en actividades de oficina (labores internas), son mayores de edad hasta un límite de 44 años (según observación etnográfica), son personas profesionales en sus campos del saber y tienen experiencia laboral en el área desempeñada. Para describir los niveles de estrés se tomará esta muestra teniendo en cuenta los niveles de estrés obtenidos con el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

Para esta investigación, los criterios de inclusión tenidos en cuenta para seleccionar los participantes son:

- Personas que desempeñen un cargo administrativo dentro del área de Talento Humano de la empresa Expertos Seguridad Ltda.
- Con edades entre 18 y 65 años.
- Nivel mínimo de escolaridad secundaria.
- Tener acceso al consentimiento informado, que debe ser autorizado por el participante.

Cabe mencionar, que las personas que participaron en el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, fueron 8 que corresponde al 80% de la muestra total. La cual está compuesta por 7 mujeres con edades entre 28 y 40 años de edad y 1 hombre con edad entre 30 y 49 años de edad. De este modo el sexo masculino es el 10% de la muestra y el sexo femenino es el 70% de la muestra.

5.4.Técnicas de recolección de la información

En el presente trabajo se toma como instrumento técnico de recolección el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory , de tal manera que permitan analizar los niveles de estrés laboral en la empresa Expertos Seguridad Ltda.

El Cuestionario de MBI es el instrumento más utilizado en todo el mundo, 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 pacientes, y su función es medir el desgaste profesional (Moreno, Rodríguez, Garrosa, & Morante, 2005). Este, cuestionario MBI se realiza de 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome de estrés laboral, los cuales son el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las que se hallen por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras sub-escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Sub-escala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
Puntuación máxima 54
2. Sub-escala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
Puntuación máxima 30
3. Sub-escala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.(Miravalles, s.f, pág. 1)

El inventario de Maslach Burnout se mide a través de tres sub-escalas.

Tabla 1.
Sub-escalas del Burnout

Sub escala de Burnout	Media	Límite superior	Límite Inferior
Agotamiento emocional	26.5	54	13.5
Despersonalización	14.5	30	7.5
Realización personal en el trabajo	23.5	48	12

Nota. Miravalles, J. (S.f). *Gabinete Psicológico*. Recuperado el 29 de marzo de 2017, de <http://www.javiermiravalles.es>

Según, Miravalles (s.f) la clasificación de las afirmaciones es la siguiente (pág. 1):

- 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.
- La escala se mide según los siguientes rangos:
 - 0 = Nunca
 - 1 = Pocas veces al año o menos
 - 2 = Una vez al mes o menos
 - 3 = Unas pocas veces al mes o menos
 - 4 = Una vez a la semana
 - 5 = Pocas veces a la semana
 - 6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Las Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome. Este test 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.(Miravalles, s.f, pág. 1).

5.5 Plan de análisis

La estrategia de recolección de los datos o información será a partir del El Cuestionario de MBI, este cuestionario se les suministra a los empleados administrativos del área de Talento humano de la empresa, de manera manual con hoja y lápiz, esta cuestionario tiene 22 ítems compuesta por 3 sub-escalas que son; cansancio emocional, despersonalización y realización persona, esta debe ser respondida por los administrativos de la empresa y la duración es de 15 a 20 minutos con sietes opciones de respuesta.

Cabe agregar, que se realiza un análisis de las hojas de respuestas de los participantes por medio de una sistematización manual en una matriz digital, en la cual se desglosa resultado por resultado de cada uno de los participantes, teniendo en cuenta las puntuaciones máximas. Además se realizó el informe general de la muestra poblacional, teniendo en cuenta puntajes, media, límite superior y límite inferior, identificados a través de la prueba.

5.6 Consideraciones éticas

Para el propósito deontológico del presente trabajo investigativo, se tendrá como referencia para la fundamentación ética, la Ley 1090 del año 2006, en la cual se hace

referencia sobre el ejercicio de la profesión de psicología en Colombia, donde se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones, que en el título II, que corresponde a las disposiciones generales, en el ordinal 9, se precisan sobre la investigación con participantes humanos, que “el psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos” (pág. 4).

Las consideraciones éticas, toman como punto de referencia desde la misma Ley 1090/2006, establece en su capítulo VII del título VII “del código deontológico y bioético, denominado “de la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones”, que en los artículos 49 y 50 para cual se especifica, que los profesionales de la psicología al llevar a cabo investigaciones científicas, deberán ser responsables en sus acciones metodológicas, y con la reserva de la información presentada por los participantes teniendo presente que estos son adolescentes, además de basarse en principios éticos de respeto y dignidad con ellos y la información presentada (Congreso de la República de Colombia, 2006, págs. 11-12).

De acuerdo con los principios establecidos en la resolución 8430 de octubre 4 de 1.993 en la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud y en cumplimiento de los aspectos mencionados en el artículo 6 de la presente resolución, esta investigación es considerada de riesgo mínimo, según la resolución previamente relacionada y el estudio se ajusta a los principios de beneficencia, no maleficencia, respeto, autonomía y justicia. Se cuenta con el consentimiento informado el cual se diligencia por la población participante de la investigación.

5.7 Limitaciones de estudio

Este trabajo investigativo encuentra sus limitantes respecto a la población, debido a que por las responsabilidades asignadas en sus respectivos cargos, no se contó con suficiente cantidad de tiempo por parte de las personas, y por ende con la disposición de más personas a participar en el proceso, sin embargo podría aplicarse y tomarse como referencia a futuras investigaciones sobre situaciones laborales, dado los instrumentos aplicados y los datos arrojados. Se debe aclarar que este trabajo investigativo se enmarca dentro del ámbito organizacional de la psicología. No obstante el alcance del mismo no se restringe a lo organizacional, pues podría ser utilizado en los ámbitos educativo, clínico y social.

6. Resultados

Los siguientes resultados muestran la información obtenida del grupo de empleados del área de Talento Humano en la empresa Expertos Seguridad Ltda. El instrumento utilizado fue el MBI (Inventario de Burnout de Maslach). Como ya se ha mencionado los pilares del MBI, el cual se encarga de medir los niveles de estrés en los empleados, son los siguientes: Cansancio emocional, despersonalización, Realización personal.

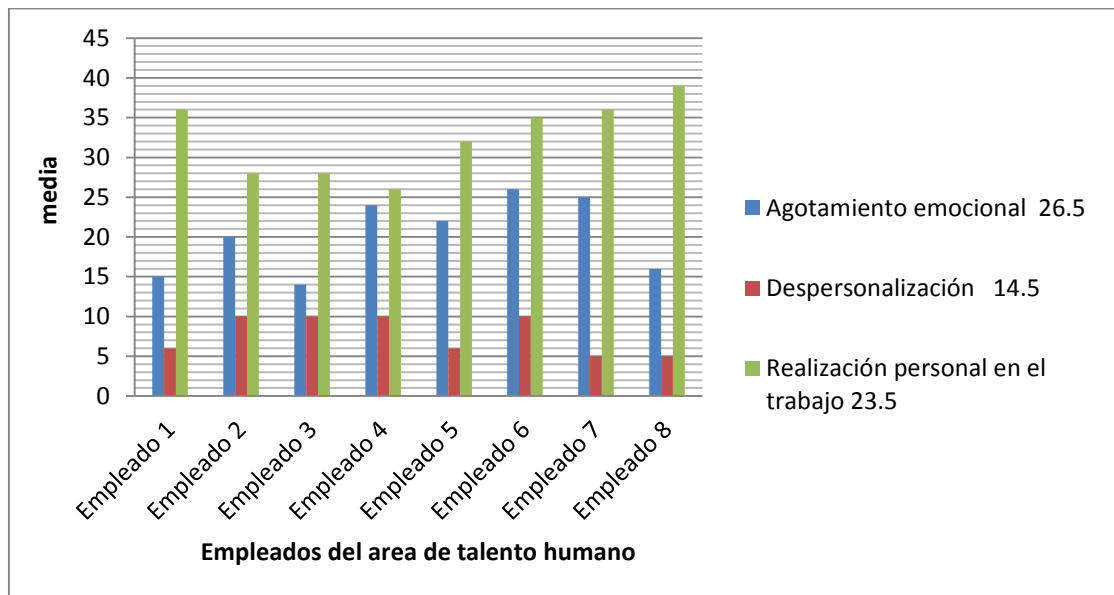
El cuestionario maneja tres sub escalas que son las variables a analizar en cada empleado, se aplicaron 8 pruebas en total, para cada una se muestran los resultados en la tabla (Tabla 3) y posterior a esto se presenta un gráfico (Gráfico 1) para una mejor comprensión de la situación de Burnout en esta empresa, según el cuestionario aplicado. Asimismo, se señalan aquellas puntuaciones que bordeen el límite superior, el inferior o que estén muy por encima de la media.

Tabla 2.
Tabla de resultados y puntuaciones en cada empleado encuestado

Sub escala de Burnout	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal en el trabajo
Media	26.5	14.5	23.5
Empleado 1	15	6	36
Empleado 2	20	10	28
Empleado 3	14	10	28
Empleado 4	24	10	26
Empleado 5	22	6	32
Empleado 6	26	10	35
Empleado 7	25	5	36
Empleado 8	16	5	39

Nota. Elaboración propia basada en los resultados del cuestionario MBI. (2017)

Figura 1:
Puntuación de los empleados frente al MBI



Nota. Elaboración propia basada en los resultados del cuestionario MBI. (2017)

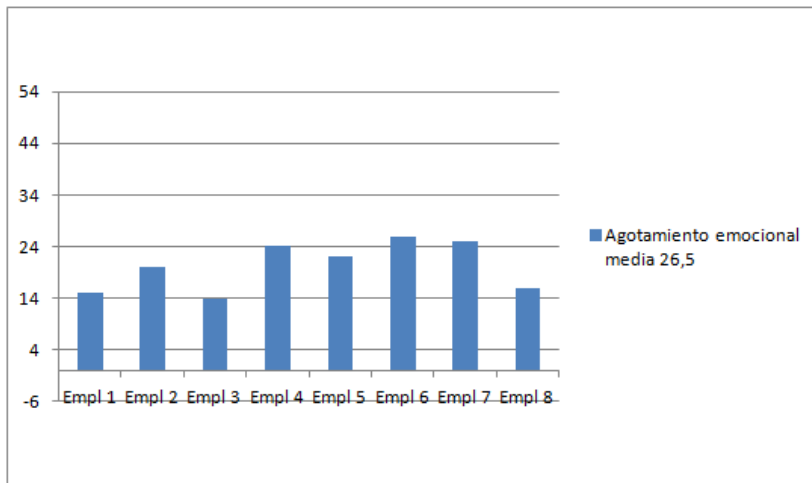
Como muestran las puntuaciones y el gráfico; con respecto a la calificación del cuestionario el cual indica que la presencia del síndrome de Burnout se evidencia por puntuaciones bajas en las primeras dos sub-escalas y puntuaciones altas en la última, se llega a la conclusión que, con respecto a la muestra poblacional no se evidencia presencia del síndrome en los empleados.

Resultados Agotamiento Emocional

Con respecto a la sub-escala de agotamiento emocional, en la Figura 2 se evidencia que el límite superior es un puntaje de 54, el límite inferior es 13.5 y la media es 26,5. Los

resultados de los participantes oscilan entre 15 y 26 puntos, es decir que no se sobrepasa la media. Sin embargo, 4 personas sobresalen con puntajes altos.

Figura 2:
Agotamiento Emocional

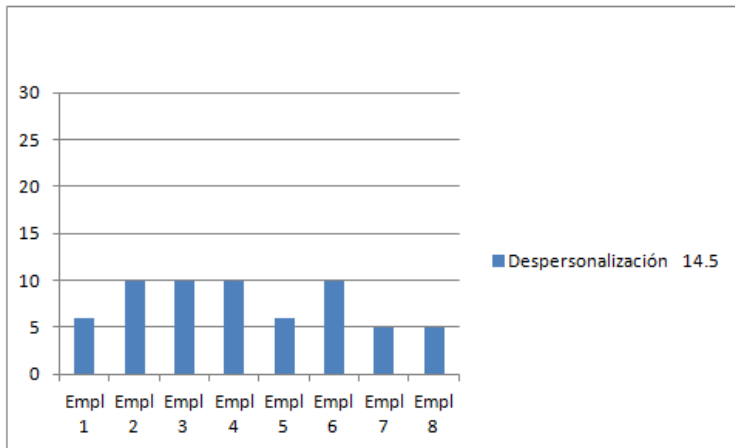


Nota. Elaboración propia basada en los resultados del cuestionario MBI. (2017)

Resultados de despersonalización

En los resultados de la sub-escala despersonalización, en la Figura 3, se observa que puntaje de límite superior es 30, el límite inferior es 7.5 y la media es 14.5, de esta forma se destaca que 4 personas oscilan con resultados por debajo del límite inferior, por otro lado ningún participante sobrepasa el puntaje de la media.

Figura 3:
Despersonalización

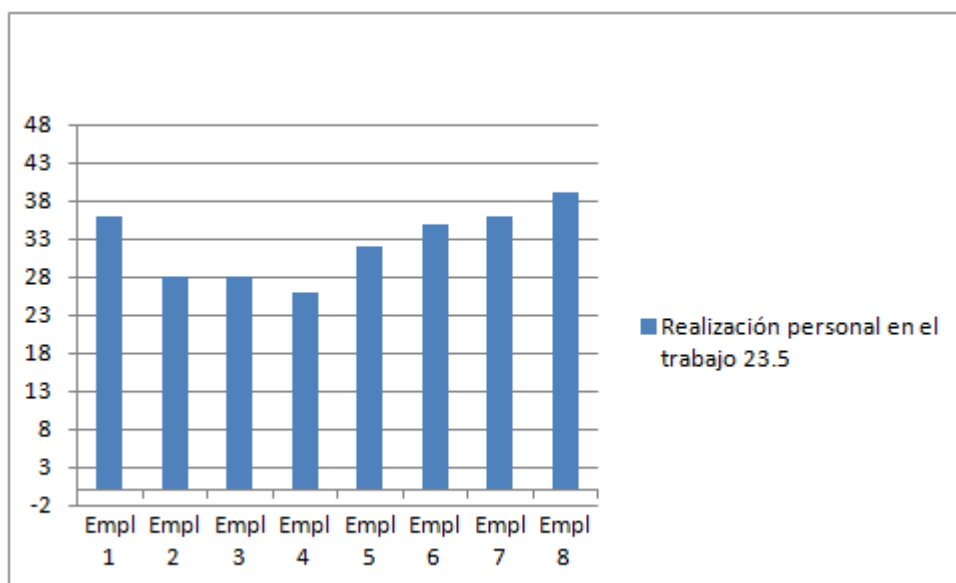


Nota. Elaboración propia basada en los resultados del cuestionario MBI. (2017)

Resultados de Realización Personal

En los resultados de la sub-escala de realización personal, en la figura 4 se establece que el puntaje de límite superior es 48, el puntaje de límite inferior es 12 y la media es 23.5, de acuerdo con esto, en los resultados se evidencia que las el total de la muestra sobrepasa el puntaje de la media con puntuaciones que oscilan entre 26 y 39 punto.

Figura 4:
Realización Personal



Nota. Elaboración propia basada en los resultados del cuestionario MBI. (2017)

7. Análisis de los resultados

Después de los resultados anteriores, se realiza el análisis de los datos más relevantes, para ser interpretados en cada área; agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. A continuación se presenta una descripción de la relación que pueden tener estas sub-escalas en el contexto laboral.

En agotamiento emocional, se refiere a la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona. Es un componente fundamental del Burnout que puede tener manifestaciones físicas y psíquicas(Miravalles, s.f); los resultados indican que la media se encuentra por encima del límite inferior con una puntuación de 26,5 esto podría deberse a que en el lugar de trabajo se presentan condiciones que en la mayoría de los casos logran superar la capacidad de los empleados, dichas condiciones están ligadas a los horarios laborales, y los espacios pequeños en los cuales los empleados argumentos deben laborar, esto repercute de manera directa generando en ellos síntomas físicos como la fatiga, y trastornos del sueño, además de

ayudar a incrementar la tasas de ausentismo dentro de la empresa este último como se sabe no solo afecta al empleado sino que además afecta los recursos organizacionales.

Con respecto a la Sub-escala de despersonalización, la cual se asocia al desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que se prestan. Habla sobre el sentimiento de realización personal, el cual supone una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo típico de la depresión.(Miravalles, s.f); los resultados se encuentra por debajo de la media más específicamente bordeando el límite inferior, esto se puede traducir en que entre las condiciones de trabajo se logran presentar las motivaciones necesarias para mantener el interés del empleado por seguir haciendo parte de la empresa, esto se debe quizás en gran parte al sueldo proporcionado por dicha empresa el cual para la mayoría de los empleados suele representar un ingreso acorde a sus necesidades económicas, además del sentimiento que expresan algunos empleados con respecto al sentimiento de ser tenidos en cuenta para la toma de decisiones, generando sentimientos de gratitud y al sensación de sentido de pertenecía hacia la empresa.

Con respecto a la Sub-escala de realización personal, la cual se refiere estado de auto eficacia y la satisfacción en el sitio de trabajo. (Miravalles, s.f), los resultados indican que esta se encuentra por encima de la media con un 23, 5 lo cual indica que con respecto a la misma el entorno laboral y les permite lograr sus expectativas con respecto al proyecto de vida de estos empleados,

8. Conclusiones

Tomando en cuenta la información recolectada, se concluye que el agotamiento y la fatiga de los empleados evaluados se pueden atribuir al ambiente laboral, pues puede estar propiciando ciertos niveles de estrés en el área en que el personal de Talento Humano se desenvuelve o desempeña sus funciones. Analizar la prevalencia de Burnout y la fatiga en una empresa de seguridad, se considera que es un paso esencial para las organizaciones que deseen implementar programas de reducción de estrés y establecer entornos de trabajo positivos para sus trabajadores.

A pesar de los resultados obtenidos, los cuales desvirtuaron la hipótesis inicial sobre la presencia del síndrome Burnout en esta empresa, este es un fenómeno latente en este grupo de personas, según Estrella (2015) el Burnout no desaparece por sí solo; sino que va a empeorar a menos que aborde los problemas subyacentes que causan el mismo. Según la autora, si un grupo de personas que laboran juntas bajo unas condiciones tan específicas como las descritas en esta investigación, ignoran el factor de agotamiento, este solo les

hará más daño, por lo que es importante que se intervengan estos factores lo más pronto posible.

Esta el momento no se ha dado una respuesta por parte de las organizaciones de psicólogos sobre la situación casi endémica del Burnout, si se tuviera que llegar a una definición de este síndrome se diría que se caracteriza por agotamiento, despersonalización y reducción de la satisfacción en el rendimiento. En este grupo de personas pertenecientes a Expertos Seguridad Ltda. El fenómeno del Burnout apareció en un primero momento de análisis, luego al enfrentarlo con la teoría propia de esta situación (estrés laboral) los empleados observados parecían adaptarse a los síntomas; situación que no se vio reflejada ante la aplicación del instrumento MBI, donde es posible que haya habido una interferencia del ambiente, el tiempo o un fenómeno no relacionado lo que, pudo haber hecho que lo visto durante casi un año no apareciera en los resultados del test

De este grupo de 8 personas estudiadas, solo uno mostro el resultado esperado en términos de bajo nivel de realización personal, alto nivel de despersonalización y de la misma manera, altos niveles de agotamiento emocional. Para sorpresa del lector de esta investigación, encontrara resultados sorpresivamente inversos a los que presenta una persona la cual padece de estrés laboral. El puntaje más alto respecto a lo anterior lo presentó una persona quien en la observación cotidiana presenta Burnout pero que tanto en los resultados del MBI como en la entrevista desmitificó la información que se dio podría decirse que está en un conflicto de intereses, su situación laboral y la imagen que este quiere reflejar de la empresa.

En ciertas ocasiones se presentan diversas respuestas al indagarse a un grupo como el que ha sido muestra en este trabajo investigativo. El reconocimiento o no de una

situación de este tipo aún está cargada de tabúes y mitos, no se ha tomado conciencia sobre las consecuencias de padecer de Burnout y por un posible temor a la crítica social o exclusión de un grupo no se reconoce que se padece, es en este punto donde la educación psicológica entra y toma su rol. Campañas de prevención del Burnout deberían ser implementadas en empresas no solo del nicho tomado para este trabajo investigativo, sino en términos generales.

8. Referencias

- Almagiá, E. B. (2014). Apoyo social, estrés y salud. *Psicología y salud*, 14(2), 237-243.
- Barudy, J. &. (2010). *Guía para la evaluación de las competencias y la resiliencia parental*.
- Barudy, J., & Dantagnan, M. (2010). *Guía para la evaluación de las competencias y la resiliencia parental*.
- Betancur, N. (16 de Enero de 2017). Cual es su opinión acerca de las condiciones del área de trabajo. (P. A. Moreno, Entrevistador)
- Briones, G. (2008). *Metodología de la Investigación Cuantitativa en la Ciencias Humanas*. Bogotá, Colombia: Icfes.
- Caballo, V. E.-C. (1991). Técnicas diversas en terapia de conducta. En V. Caballo, *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta* (págs. 777-816).
- Castillo, R. S. (2001). El síndrome de " Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 11-14.

- Congreso de la República de Colombia. (2006). Ley 1090/2006. Colombia.
- de Cádiz, B. T. (1997). " Burnout" profesional:¿ Un problema nuevo?: reflexiones sobre el concepto y su evaluación. *Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid*.
- Ferrari, L., Filippi, G. L., Cebey, M. C., & Trotta, M. F. (2010). Riesgos psicosociales de los trabajadores. En U. d. Aires (Ed.), *Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVII Jornadas de Investigación*, (pág. 3). Buenos Aires.
- Granados, N. P. (2014). Incidencia de las condiciones laborales rurales en el clima de aula. *. Quaestiones Disputatae: temas en debate*, 7(15).
- Hernández Sampieri, R. F. (2003). *Metodología de la investigación*. . La Habana: Editorial Félix Varela.
- Manolete, M. (2016). Naturaleza de las emociones positivas en la evaluación de la depresión: una nueva visión en psicometría. *. Revista de Psicología (PUCP)*, 32(2).
- María Gabriela Estrella Silva, A. P. (2015). El burnout y su aplicación en el sector de la. *SUMA DE NEGOCIOS*, 1-8.
- Medina, S. A. (s.f). *El Estrés Laboral Organización Asociados al Bruxismo en Trabajadores de la zona Metropolitana de Guadalajara*. México: Seminario de Investigación Pormoción de la Salud.
- Miravalles, J. (s.f). *Gabinete Psicológico*. Recuperado el 29 de marzo de 2017, de <http://www.javiermiravalles.es>
- Monje, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Guía Didáctica*. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana al Docente .

- Moreno, B. J., Rodríguez, A. M., Garrosa, E. H., & Morante, M. B. (2005). *Breve historia del burnout a través de sus instrumentos de evaluación*. Madrid: Egido Editorial Zaragoza.
- Moyano, T. C. (2014). *Manual de Expertos Seguridad*. Medellín.
- Muñoz, M. T. (16 de octubre de 2007). *Blog DISEÑO METODOLOGICO SEGÚN MARIO TAMAYO Y SONIA MUÑOZ*. Obtenido de Blog DISEÑO METODOLOGICO SEGÚN MARIO TAMAYO Y SONIA MUÑOZ: DISEÑO METODOLOGICO SEGÚN MARIO TAMAYO Y SONIA MUÑOZ
- OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT. Madrid.
- Riquelme, A., Buendía, J., & Rodríguez, M. C. (1993). Estrategias de afrontamiento y apoyo social en personas con estrés económico. *Psicothema*, 5(1), 83-89.
- Riquelme, A., Buendía, J., & Rodríguez, M. C. (1993). Estrategias de afrontamiento y apoyo social en personas con estrés económico. *Psicothema*, 5(1), 83-89.
- Rovirosa, V. Q. (2015). Estrés y salud mental. Estrategias para el manejo integral del estrés. *Educación y Salud Boletín Científico de Ciencias de la Salud del ICESA*, 4(7).
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Baptista, P. L. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta edición ed.). México, WHILL/ INTERAMERICMA EDITORES S.A.
- Schvarstein, L. (2002). *psicología social de las organizaciones*.
- Strauss, A. M.-D. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1), v-vii.

Anexos



Anexo1. Consentimiento informado

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN
INVESTIGACIÓN:

Ciudad y fecha: _____

Yo, _____ una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, autorizo a _____, investigador de la corporación universitaria Minuto de Dios, para la realización de los siguientes procedimientos:

1. Aplicación de cuestionario

2. Entrevista

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.

- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitirán mejorar los procesos de evaluación de pacientes con condiciones clínicas similares a las mías.

- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente. Esta información será archivada en papel y medio electrónico.

- Puesto que toda la información en este proyecto de investigación es llevada al anonimato, los resultados personales no pueden estar disponibles para terceras personas como empleadores, organizaciones gubernamentales, compañías de seguros u otras instituciones educativas.

_____ Firma

Documento de identidad _____ No. _____ de _____

Anexo 2. MBI (Inventario de Burnout 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 pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes 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 pacientes	
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 pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
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	

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total
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	