

Prevalencia de síntomas del estrés laboral, síndrome de Burnout en los empleados de un
hipermercado en la sección textil en la ciudad de Medellín, Colombia

Por:

Sara Isabel Orozco López

Corporación Universitaria Minuto de Dios- Sede Bello (UNIMINUTO-BELLO)

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Psicología

Bello, Antioquia

2017

Prevalencia de síntomas del estrés laboral, síndrome de Burnout en los empleados de un hipermercado en la sección textil en la ciudad de Medellín, Colombia

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de Psicóloga

Por:

Sara Isabel Orozco López

Asesor:

Gustavo Alberto Carmona Ríos

Corporación Universitaria Minuto de Dios- Sede Bello (UNIMINUTO-BELLO)

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Psicología

Bello, Antioquia

2017

Contenido

Resumen	7
Introducción	8
1. Planteamiento del Problema	10
2. Objetivos	16
3. Justificación	17
4. Marco teórico	18
5. Diseño metodológico	31
6. Análisis de resultados	40
7. Discusión	55
8. Conclusiones y recomendaciones	57
9. Referencias	58
10. Anexos	62

Lista de Tablas

Tabla 1 Dimensiones del síndrome de Burnout 24

Tabla 2 Operacionalización de las variables 33

Tabla 3 Datos sociodemográficos de la población estudiada 41

Lista de Figuras

Figura 1. Porcentajes de prevalencia de Agotamiento emocional 42

Figura 2. Porcentaje de prevalencia de Despersonalización 43

Figura 3. Nivel de prevalencia de Realización personal 43

Figura 4. Prevalencia de síntomas de Agotamiento emocional según rango de edad 44

Figura 5. Prevalencia de síntomas de Despersonalización según rango de edad 45

Figura 6. Prevalencia de síntomas de Realización personal según rango de edad 46

Figura 7. Prevalencia de síntomas de agotamiento emocional según rango de escolaridad 46

Figura 8. Prevalencia de síntomas de Despersonalización según rango de escolaridad 47

Figura 9. Prevalencia de síntomas de Realización personal según el rango de escolaridad 48

Figura 10. Dimensión Agotamiento emocional según estado civil 49

Figura 11. Dimensión Despersonalización según estado civil 50

Figura 12. Dimensión Realización personal según estado civil 51

Figura 13. Dimensión Agotamiento emocional según antigüedad 52

Figura 14. Dimensión Despersonalización según antigüedad 52

Figura 15. Dimensión Realización personal según antigüedad 53

Figura 16. Presencia o ausencia de Burnout 54

Lista de Anexos

Anexo 1 Consentimiento informado62

Anexo 2 Encuesta sociodemográfica64

Resumen

El síndrome de Burnout es un tipo de estrés laboral cada vez más frecuente entre las personas que desempeñan una labor que tienen contacto permanente con personas-clientes-. Este puede tener repercusiones conductuales, psicosomáticas, emocionales, familiares y sociales, además puede generar absentismo laboral y bajo rendimiento en el trabajo. El objetivo de la presente investigación es caracterizar la presencia de los síntomas del estrés laboral, síndrome de Burnout en el personal de la sección textil en un hipermercado ubicado en el municipio de Medellín.

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal no experimental, con una muestra conformada por 25 mujeres auxiliares de venta que aceptaron participar voluntariamente. Para la recolección de datos se empleó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual consta de tres sub escalas: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal. El análisis de los datos recolectados se realizó en Microsoft Excel elaborando una base de datos con las variables de caracterización de la muestra y las variables de análisis definidas por el cuestionario MBI. La prevalencia general calculada para el síndrome de Burnout y sus tres dimensiones fue de: 8% para la escala de Agotamiento emocional, 8% para la escala de Despersonalización, 76% para la escala de baja Realización personal, y una prevalencia general calculada de 0% que indica que en la muestra no se presenta cuadro de síndrome de Burnout.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, auxiliares de venta.

Introducción

El objetivo de este estudio de investigación es abordar el síndrome de Burnout, también llamado síndrome de quemarse por el trabajo, para ello se trabaja con una muestra de mujeres que cumplen la función de auxiliar de ventas en el área de textiles de un hipermercado en Medellín, Colombia. Se optó por investigar sobre el síndrome de Burnout porque la revisión de la literatura lo plantea como una problemática cada vez más frecuente entre los empleados que prestan sus servicios a través de una relación directa con las personas.

La realidad de la población inscrita al mercado laboral, es que se está trabajando con insuficientes recursos humanos, lo cual causa que se atribuyan mayores responsabilidades al personal existente, incluyendo labores no adscritas a sus cargos, situación que causa estrés, agotamiento y, en algunos casos, frustración. Dichos síntomas en su mayoría no son visibles hasta que se somatizan y se presenta el ausentismo, llevando al detrimento en la salud del empleado y poniendo en riesgo la productividad de la empresa.

Inicialmente en este estudio se realizó una descripción del síndrome de Burnout como un problemática que requiere ser abordada en el contexto laboral, de acuerdo con lo encontrado se plantean los objetivos a cumplir durante el proceso de elaboración del informe y se indica la pertinencia de que se selle a cabo la investigación.

Luego se presenta la revisión teórica mediante la revisión del estado del arte para definir las variables estrés laboral y síndrome de Burnout, además se dan a conocer las causas, síntomas y consecuencias que los autores han identificado en relación al síndrome de Burnout. También, se

encuentra la metodología que se tuvo en cuenta para la investigación y el análisis de los resultados relacionando variables sociodemográficos con las dimensiones del MBI.

Por último, se encuentra la discusión relacionando lo que se ha encontrado en la presente investigación con los hallazgos de otros investigadores y la teoría, además, se presentan las conclusiones que ha dejado el análisis de la información que se obtuvo y, las respectivas referencias a las que puede acceder el lector para ampliar la comprensión del fenómeno abordado o los diferentes contenidos que se han citado.

1. Planteamiento del Problema

En el año 2012, *El Espectador* dio a conocer las cifras halladas sobre el estrés en un estudio realizado por Rogus, Castro (Directora de *Regus* en la Región Noreste) reportó que el 38% de los Colombianos que se encontraban trabajando sufrían estrés laboral, además, señaló que una tercera parte de la muestra encuestada era propensa a desarrollar este tipo de estrés y que la cifra, con el paso de los años, iría en aumento, se presentó el estrés laboral como la enfermedad del siglo XXI y se informó que la implicación monetaria para las compañías que no invierten tiempo en la atención de la misma, es alta.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que el estrés laboral es una problemática que requiere ser atendida en el ámbito organizacional. El estrés laboral es definido por Gutiérrez y Victoria-Doria (2014, citando a Peiro, 2008) como “una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas (estresores) difíciles de controlar pudiendo tener consecuencias negativas (strain) para ella”. (p. vii). Cuando el empleado empieza a experimentar este estrés laboral de forma crónica entonces surge el síndrome de Burnout laboral experimentado como “estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales.” (Moreno y Báez, 2011, p. 42).

Lo anterior indica que cuando el empleado se ve afectado por de las demandas laborales presentando estrés laboral, puede empezar a sufrir el síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, el cual es descrito por Pardo y Sigcha (2013, citando a Edelwich y Brodsky, 1980) como “pérdida progresiva del idealismo, energía y

motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo”.

Es decir que el Burnout es una condición que llega a agotar totalmente a la persona que lo sufre. En cuanto a variables o aspectos que relacionen como detonantes de Burnout, Pardo y Sigcha (2013, citando a Apiquian, 2007), puntúan que aunque no se encuentra un acuerdo entre la relación la antigüedad profesional, la edad y el síndrome de Burnout, se ha encontrado una relación positiva en la manifestación de síntomas de Burnout durante los dos primeros años desempeñándose profesionalmente y en las personas que tienen más de 10 años de experiencia, además, Pardo y Sigcha (2013) afirman que son los jóvenes los que tienen a desmotivarse con mayor rapidez al no poder cumplir las expectativas con las que inician su función dentro de las empresas. Por ello, entre las variables sociodemográficas que se abordan en la investigación se encuentra la antigüedad en la empresa y la edad de las personas evaluadas.

Aunado a ello, el hecho de que una persona sufra el síndrome de Burnout, parafraseando a Maslach (2001, citada en Pardo y Sigcha, 2013) provoca manifestaciones: psicósomáticas (trastornos del sueño y dolores de cabeza frecuentes); conductuales (absentismo y conducta suicida); emocionales (distanciamiento afectivo, irritabilidad y desconfianza). Aunado a ello, el presentar el síndrome de Burnout es un problema, no solo para la persona enferma, sino para la empresa puesto que existen repercusiones laborales como la insatisfacción y deterioro del ambiente laboral, disminución en la calidad del trabajo, ausentismo laboral, reconversión laboral (pedir cambio de puesto o ascenso) y retiro (Pardo y Sigcha, 2013).

De acuerdo con lo anterior, no tomar medidas ante la problemática del Burnout aumenta las posibilidades de que la empresa presente altos índices de rotación, que no haya fidelización del cliente interno y deterioro en el clima laboral, entre otras, es por eso que se hace pertinente el presente trabajo, en aras de indagar si la población de estudio presenta este síndrome, puesto que durante el proceso de observación, se identificaron personas que tienen insatisfacción frente a su realidad laboral y no hacen algún intento por disimular su descontento para con la empresa y sus colaboradores, suelen irradiar una actitud negativa quejándose por el estrés de su labor y por el tipo de tareas que deben realizar; Las emociones que predominan son la resignación o la indiferencia, eluden la responsabilidad de averiguar de qué manera pueden generar un valor añadido a la empresa para la cual laboran, consumiendo su energía vital cumpliendo sólo con lo que hacen.

Esto lleva a que la pregunta que sustenta la investigación sea:

¿Cómo se presentan los síntomas del estrés laboral, síndrome de Burnout, en los empleados de un hipermercado en la sección textil, en el municipio de Medellín en el año 2017?

1.1 Antecedentes

En el presente subtema se presentan las investigaciones que se han realizado en pro de profundizar sobre el síndrome de Burnout a nivel nacional y en Latinoamérica.

Grisales, Muñoz, Osorio, Robles y Romero (2014) en Colombia, realizaron un estudio epidemiológico observacional descriptivo de corte transversal con el fin de determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout y su relación con las características sociodemográficas en

un hospital de Ibagué, para ello contaron con una muestra de 174 enfermeras y profesionales, las cuales respondieron el cuestionario MBI y una ficha de caracterización sociodemográfica.

Grisales et al. (2014) concluyeron que: la prevalencia de los casos probables del Síndrome de Burnout fue del 20.1% predominando en el personal masculino, las personas solteras presentaron mayor proporción de síndrome de Burnout y ser hombre y tener hijos puede aumentar el riesgo de tener este síndrome.

Pardo y Sigcha (2013) en Ecuador, realizaron una investigación mixta buscando identificar la prevalencia y factores asociados del síndrome de Burnout y el impacto que tiene en el rendimiento de los trabajadores, esto con el fin de elaborar un Manual de Técnicas de Control para disminuir el Estrés laboral y mejorar el rendimiento, previniendo el síndrome de Burnout dentro de la organización.

Su muestra estuvo conformada por 198 empleados de la empresa ELPCO S.A, para recolectar los datos cuantitativos se utilizó el Maslach Burnout Inventory, con el fin de determinar la presencia del síndrome de Burnout como causa principal del bajo rendimiento laboral y para los datos cualitativos usaron una entrevista dirigida a los jefes de dirección. En el análisis de los datos obtenidos se encontró que los trabajadores no tienen síndrome de Burnout y la causa de su estrés laboral y bajo rendimiento posiblemente es por factores de tipo motivacional y del ambiente laboral.

Por su parte Arévalo y Larzabal (2015) se propusieron determinar la relación del Síndrome de Burnout con el desempeño laboral en una empresa del sector de la industria textil en Ecuador, su investigación cualitativa de campo. Contaron con una muestra de 26 personas con edades

comprendidas entre los 26 y 62 años. Para recabar la información usaron la versión Española del MBI - General Survey Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996) el cual mide el agotamiento emocional, el cinismo y la ineficacia profesional para todo tipo de profesionales, y la evaluación del desempeño (elaboración propia).

Los resultados de dicha investigación demostraron bajos valores en agotamiento emocional, el cinismo también tuvo baja incidencia y buena puntuación en eficacia profesional. En el análisis por áreas encontraron que en el área de ventas las puntuaciones fueron bajas para agotamiento emocional, muy bajas en cinismo y altas en eficacia profesional. Arévalo y Larzabal (2015), concluyen que de forma general la muestra presenta agotamiento emocional bajo, cinismo muy bajo y eficacia laboral alta.

También en Ecuador, Mera, Palma y Vinves (2014) llevaron a cabo una investigación de tipo prospectivo, con el objetivo de investigar el Burnout y sus efectos en el desempeño laboral del personal de Enfermeras en el Quirófano del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo, en la investigación participaron 5 licenciadas y 12 auxiliares de enfermería. Para recolectar la información se tuvieron en cuenta los resultados de las encuestas realizadas además de una Guía de Observación y tuvieron como referente los parámetros contenidos en la Escala de Maslash.

Mera et al. (2014) encontraron que el idealismo y entusiasmo del personal era alto, presentaban estancamiento, bajo índice de apatía y no había distanciamiento; lo que indicó que todas habían pasado por la primera etapa del Burnout, la mayoría había pasado la segunda etapa, y una minoría había pasado la tercera etapa, Además, refirieron la existencia en un buen

ambiente profesional, buenas relaciones interpersonales, desgaste laboral en la mayoría, desgaste eventual en el agotamiento emocional, capacidad para comprender a los pacientes, estado de fatiga en 5 evaluadas y buen cumplimiento de actividades laborales.

Por último Pineda y Toledo (2012), desarrollaron un trabajo cuantitativo con diseño experimental corte transversal y corte exploratorio-descriptivo. Su propósito fue identificar el Burnout en profesionales de la salud y los factores relacionados con el mismo, para ello evaluaron a 30 sujetos clasificados en 15 Médicos y 15 Enfermeras, todos en servicio activo, y vinculados al Hospital de Clínicas Pichincha de la ciudad de Quito. La información fue recolectada usando un Cuestionario Sociodemográfico y Laboral, el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), la Escala Multidimensional de Evaluación de los Estilos de Afrontamiento (BRIEF-COPE), y el Cuestionario MOS de Apoyo Social. En los resultados no se reportaron puntuaciones altas de éste fenómeno, ya que solamente presentó caso el 3,33% equivalente a un Médico de Salud.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Caracterizar la presencia de los síntomas del estrés laboral y síndrome de Burnout, en el personal de la sección textil en un hipermercado ubicado en el municipio de Medellín.

2.2 Objetivos específicos

- Determinar los niveles de agotamiento emocional, en el personal de la sección textil de un hipermercado en la ciudad de Medellín.
- Definir el nivel de despersonalización en el que se encuentra el personal evaluado.
- Detallar la prevalencia de la falta de realización personal en la muestra evaluada.
- Identificar el porcentaje de unidades de análisis que cumplen los criterios diagnósticos del síndrome de Burnout.

3. Justificación

La realización de la presente investigación se sustenta en el reconocimiento del Burnout como una problemática que debe ser atendida en las empresas, y considerando que es un síndrome que suele afectar principalmente al personal que se desempeña en labores de atención a usuarios o donde se está expuesto al contacto con el cliente, resulta ser de utilidad para el hipermercado, puesto que se le presenta un informe con el que conoce la prevalencia de síntomas de las dimensiones del síndrome de Burnout en las empleadas del área de textiles, ya que, un factor clave en las empresas es conocer el equipo de trabajo para desarrollar empatía y gestionar su desarrollo y potencial, porque nadie gestiona lo que no conoce; así se puede inspirar, influenciar y movilizar los empleados de la sección.

Esta investigación sirve como antecedente sobre que la sociedad y la psicología pueden usar de soporte para abordar la problemática abordada, además, quedará como un informe que otros estudiantes pueden usar en su marco de antecedentes de investigaciones realizadas a nivel local y proporciona información que se puede tomar como iniciativa para la generación de nuevas investigaciones.

Finalmente, el proceso de elaboración del informe y el trabajo de campo son experiencias que enriquecen la formación del estudiante de educación superior, poner en práctica los conocimientos que se adquieren durante las clases de metodologías de investigación y poder contrastar la teoría con la realidad, son aspectos que llevan a que el egresado salga al mundo laboral con más herramientas para desempeñarse como profesional.

4. Marco teórico

Teniendo en cuenta la problemática planteada, objetivos y justificación de la presente investigación se procede a presentar un breve abordaje conceptual de los términos que toman importancia en el escrito, a saber: estrés, estrés laboral y síndrome de Burnout; siendo este último la variable de análisis.

4.1 El estrés

Hacia la década de 1930, Hans Selye, mientras desarrollado su labor médica, introdujo el término “Síndrome de estar Enfermo” y con ello el concepto de estrés, cuando “observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales [como] cansancio, pérdida del apetito, disminución del peso, astenia, etc.” (Murphy, 1999, como se citó en Posada, 2011, p. 68). Lo anterior, fue lo que llevó a Selye e infirió que lo que les pasaba a sus pacientes debía ser causado por algo ajeno a la propia enfermedad.

Según la teoría propuesta por Richard Lazarus, el estrés es “un proceso sostenido en el tiempo donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con los que cuenta para hacer frente a dicha situación” (Villalobos, 2011; Organización Mundial de la Salud (OMS), 1997, citados en Posada, 2011, p. 68). Aunado a ello Posada (2011) señaló que:

(...) el estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores enfrentan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer

frente a la situación, entonces se presenta una serie de situaciones que pueden incluir: respuestas fisiológicas como aumento del ritmo cardíaco, respuestas emocionales como sentirse nervioso o irritado, respuestas cognitivas como disminución en la atención o percepción, falta de memoria y reacciones conductuales como la agresividad e impulsividad, etc. (p. 68).

4.2 Estrés Laboral

Teniendo en cuenta lo planteado sobre las concepciones del concepto de estrés y sus consecuencias, se pasa a abordar el estrés generado por estímulos laborales. Navinés, Martín-Santos, Olivé y Valdéz (2016) indican que:

El estrés laboral se define como una respuesta psicobiológica nociva, que aparece cuando los requisitos de un trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Puede estar relacionado con el trabajo en sí mismo (carga laboral, escasa posibilidad de tomar decisiones), y también con el contexto organizativo o con el ambiente laboral (escasa comunicación, conflictos interpersonales), así como con dificultades para conciliar la vida familiar con el trabajo. Además, los rasgos de personalidad de cada trabajador y sus diferentes estilos de afrontamiento explican la considerable variación individual con que los trabajadores perciben o responden a las demandas laborales o a su ambiente de trabajo. (p. 359).

En el abordaje del estrés laboral, Posada (2011), indica que “la exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo “malo” o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son

excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo” (p. 69).

En entre los efectos negativos que el estrés laboral puede causar, Posada (2011), clasifica “el aumento de la tasa cardiaca, tensión muscular, dificultad para respirar, preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, sensación de confusión, hablar rápido, temblores y tartamudeo” (pp. 69-70).

Además, Posada (2011) señala que los efectos cognitivos y motores que causa el estrés en los empleados, son importantes a la hora de abordar el fenómeno, puesto que:

están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada. (p. 70).

Aunado a ello, Posada (2011), indica que en lo referente a la salud:

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otros. (p. 70).

En relación a las enfermedades que se relacionan con el estrés laboral, Posada (2011), las clasifica en dos grupos: “enfermedades por estrés crónico como úlcera por estrés, estados de shock, neurosis post traumática; y enfermedades por estrés agudo como dispepsia, gastritis, ansiedad, accidentes, frustración” (p. 70, citando a Peiro, 1992).

Por último, Posada (2011) afirma que el estrés laboral puede ser considerado en sí mismo como una enfermedad, debido a que:

“cumple con la definición de la decisión 584 de la CAN: “Una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral”. Además es una patología incluida dentro de la tabla de enfermedades profesionales del Ministerio de la Protección Social según el Decreto 2566 del 7 de julio del 2009, Artículo 1 numeral 42(7,11). (p. 70, citando a Ministerio de la Protección Social, 2004; OMS, 1997).

4.3 Síndrome de Burnout

Con respecto a los primeros usos del concepto *síndrome de Burnout*, Pardo y Sigcha (2013) indican que Freudenberger (1971,1974, 1975, 1977, 1980, 1983 y 1986), fue nombrado como pionero en el estudio sobre el Burnout, incorporando este concepto al campo de la psicología laboral, Freudenberger trabajaba como voluntario en una clínica para drogadictos en Nueva York, y pudo observar como muchos de sus compañeros:

(...) sufrían una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, así como desmotivación para el trabajo, junto con varios síntomas de ansiedad y depresión, Freudenberger descubrió cómo estas personas se vuelven más sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas en relación con los pacientes, con un trato distanciado y cínico, con tendencia a culpar al paciente de los propios problemas que padece. (p. 28).

En el año 1986, Maslach y Jackson (p. 1) definieron el Burnout como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma.” (Moreno y Báez, 2010, p. 43). El presente trabajo se fundamenta en la conceptualización dada por Maslach y Jackson, puesto que es la que da sustento teórico al cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual se usa para recolectar la información sobre las variables de análisis (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) y, parafraseando a Moreno y Báez (2010) es el más usado por la comunidad científica llevando a que la definición de sus autoras sea la de mayor

aceptación, aunque existen diferencias entre algunos autores sobre lo que es el Burnout. Aunado a ello, Moreno y Báez (2010) aclaran que:

El agotamiento emocional hace referencia al cansancio emocional que producen las tareas propias del trabajo, la despersonalización al tratamiento distanciado que se aplica a las personas que se tiene que atender y la baja realización personal recoge la baja autoestima profesional que acompaña al ejercicio de la propia profesión. Los tres componentes del síndrome son vistos inicialmente como una línea de consecuencias a partir del agotamiento emocional inicial. (p. 43).

Así mismo, Pardo y Sigcha (2013) afirman que:

El Agotamiento Emocional: hace referencia a las sensaciones de sobre esfuerzo físico y la disminución o pérdida de recursos emocionales.

La Despersonalización: supone el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y respuestas cínicas hacia los receptores del servicio prestado.

La Baja Realización Personal: es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa: los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional.

(p. 29)

Para complementar la definición que los autores citados dan de las tres dimensiones del MBI, se adjunta la Tabla de Arévalo, E. (2015) contenida en Arévalo y Larzabal (2015):

Tabla 1.*Dimensiones del síndrome de Burnout*

Elementos	Características		
	Bosqued 2008	Apiquian 2007	Maslach y Leiter 1997
Agotamiento emocional	Surge como consecuencia de una disminución de recursos emocionales <ul style="list-style-type: none"> • Fatiga a nivel mental, físico y emocional. Causa irritabilidad, malhumor, insatisfacción laboral, pesimismo en el cumplimiento de las tareas 	<ul style="list-style-type: none"> • Es el cansancio o fatiga física, psíquica o ambas • Causa sensación de no dar mas 	Sobrecarga emocional y física. <ul style="list-style-type: none"> • Surge como respuesta a las demandas del trabajo. • La persona se siente cansada, sin energías o incapaz de recuperase.
Despersonalización	Surge como un mecanismo de defensa del afectado. <ul style="list-style-type: none"> • Crea una barrera entre él y el usuario del servicio que presta. • Disminución de la eficacia del trabajo. • Actitudes Insensibles y deshumanizadas. 	Desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas. <ul style="list-style-type: none"> • Incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. • Culpa a los demás de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral 	Comportamiento cínico, de frialdad y distanciamiento con las personas de su entorno. <ul style="list-style-type: none"> • No se involucra en las actividades del trabajo. Sin aportar ideas. • Tipo de defensa para protegerse a sí mismo • Tiene repercusiones en la eficiencia de la persona.
Realización personal	Frustración por la forma en que realiza su trabajo. <ul style="list-style-type: none"> • Tiende a vivenciarse de manera negativa. • Baja autoestima • Insuficiencia laboral. 	Piensa que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. <ul style="list-style-type: none"> • Evita las relaciones personales y bajo rendimiento laboral. • Incapacidad de soportar la presión y baja autoestima. • Sentimientos de fracaso personal <ul style="list-style-type: none"> • Carencia de expectativas. 	Se considera ineficiente. <ul style="list-style-type: none"> • Siente que el mundo está contra él. • Pierde la confianza en sí mismo, en sus habilidades y en las demás personas.

Fuente: Arévalo y Larzabal (2015, p. 22)

En lo referente al diagnóstico del síndrome de Burnout Filas (2010, p. 1, citado en Arévalo y Larzabal, 2015) señala que la OMS:

Presenta al síndrome de Burnout como uno de los cinco problemas sanitarios más graves de la actualidad, tanto por la alta prevalencia de afectación en profesionales de la salud como por las posibles consecuencias en la población asistida por dichos profesionales. (p. 20).

Además, Forbes (2011) señala que el síndrome de Burnout existe en la clasificación de la Organización Mundial para la Salud ICD-10:

(...) como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial. (p. 1).

Arévalo y Larzabal (2015) indican que inicialmente el síndrome de Burnout solo se reconocía como riesgo laboral para las personas que cumplían su labor en áreas de la salud y la educación, pero el hecho de estar fuertemente relacionado con el estrés causó que el concepto fue reconocido en cualquier ámbito donde sea posible experimentar estrés laboral.

4.3.1 Causas del síndrome de Burnout.

Los estímulos o detonantes del síndrome de Burnout que, según Forbes (2011), han sido identificados por los investigadores en el campo de la salud y la psicología organizacional son:

- Actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la

naturaleza del trabajo. Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar, con el tiempo, la condición. (p. 2).

- Cuando la persona debe cumplir con horarios de trabajo excesivos y se ha acostumbrado a ellos con el fin de cumplir los objetivos que se le plantea la empresa (Parafraseando a Forbes, 2011).

4.3.2 Síntomas y consecuencias del síndrome de Burnout.

En relación a los síntomas que experimenta y consecuencias que debe afrontar una persona que presenta síndrome de Burnout, Forbes (2011) señala que se encuentran:

- A nivel psicosocial: deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros). El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización. (p. 2).
- A nivel físico: “insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes

gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral.” (p. 2).

- Abuso en el consumo de drogas, fármacos, alcohol y presentar enfermedades psicosomáticas.
- A nivel laboral: disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores. (p. 2).

4.3.3 Fases del síndrome de Burnout.

Mera et al. (2014, citando a Forber, 2011), indican que las personas con síndrome de Burnout hacen pasan por cuatro etapas:

1. Etapa de idealismo y entusiasmo: El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con éste. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Al comienzo de su carrera existen bastantes motivaciones intrínsecas. Hay una hipervalorización de su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, algo que puede repercutir en sus tareas profesionales.

El incumplimiento de expectativas le provoca, en esta etapa, un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa. (p. 15).

2. Etapa de estancamiento: Supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo. El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional. (p. 15).
3. Etapa de apatía: Es la fase central del síndrome Burnout. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades,

desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a urgir los problemas emocionales, conductuales y físicos.

Una de las respuestas comunes en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante. Se evita el contacto con los compañeros, hay faltas al trabajo y en muchas ocasiones se da el abandono de éste y en los casos más extremos de profesión. Estos comportamientos empiezan a volverse constantes abriendo el camino para la última etapa de Burnout, la del distanciamiento. (p. 15).

4. Etapa de distanciamiento: La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa.

En el lugar del entusiasmo e idealismo profesional la persona pasa a evitar desafíos y clientes de forma bastante frecuente y trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, pues cree que a pesar de inadecuado, posee compensaciones (el sueldo, por ejemplo) que justifican la pérdida de satisfacción. (p. 15).

4.4 Riesgo psicosocial

En relación al tema de los factores de riesgo psicosocial Díaz (2011) indica que es:

un tema que se ha venido trabajando desde tiempo atrás, a medida que el concepto de salud se ha ampliado con el acercamiento de la idea de bienestar, la prevención y promoción de la salud, las organizaciones laborales han comenzado a trascender en el asunto de la medicina preventiva y la higiene del trabajo.

Una vez que el área de Salud Ocupacional comenzara a abordar la relación salud mental y trabajo, se fue haciendo entre los empresarios y trabajadores un tema de obligado cumplimiento, más aún con lo estipulado en la Resolución 1016 de Marzo de 1989, Artículo 11 donde se considera la intervención del subprograma de higiene en la identificación de los agentes de riesgo en el trabajador, como los psicosociales. (p. 81).

Díaz (2011), señala que los factores psicosociales fueron definidos por *La Resolución 2646 de 2008* como aquellos que “comprenden los aspectos intralaborales y extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (p. 82).

5. Diseño metodológico

A continuación, se exponen los materiales, métodos y procedimientos que fueron utilizados para esta investigación. Se enuncia el diseño metodológico (enfoque, alcance, diseño) y el proceso de selección de la población, la muestra y el análisis de sus características. Se exponen los procedimientos que fueron empleados para la recogida de la información y su análisis, las variables del estudio, los instrumentos utilizados y los aspectos éticos que regularon la ejecución del estudio.

5.1 Enfoque

El enfoque utilizado en la investigación fue cuantitativo, “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”, (Hernández, Fernández y Baptista, 2016, p.4).

5.2 Alcance

El tipo de investigación fue descriptivo, debido a que se buscó describir el fenómeno de la prevalencia del Burnout en una comunidad específica: el personal de la sección textil de un hipermercado en la ciudad de Medellín. Tal como lo definen Hernández et al. (2010), el alcance Descriptivo: “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.80).

5.3 Diseño

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal- descriptivo, con el cual se dio respuesta a la pregunta de investigación y a los objetivos, diseñando los procedimientos adecuados para la recolección de los datos. La recolección de los datos se hizo en un solo momento por lo que es definido como un diseño Transversal o Transeccional ya que, según Hernández et al. (2016, p.154) son “investigaciones que recopilan datos en un momento único”. El objetivo fue presentar el nivel de prevalencia de las dimensiones del estrés laboral, síndrome de Burnout en la población de la sección textil seleccionada.

5.4 Población y muestra

La población con la que se trabajó fueron los empleados un hipermercado en la ciudad de Medellín, que realiza actividades de comercio al detal. La empresa es una cadena de almacenes de gran escala fundada en 1949; cuenta con aproximadamente 2.606 puntos de venta entre los que se encuentran supermercados, tiendas de descuento y tiendas especializadas.

La población de estudio se constituyó por empleados del hipermercado, trabajadores de la sección textil, la cual está integrada por 26 empleados entre ellos 2 líderes y 1 jefe de línea, los líderes deben direccionar el equipo hacia la implementación de acciones adecuadas en la estrategia organizacional, estableciendo prioridades, haciendo seguimiento permanente a su ejecución y evaluando los resultados para asegurar su efectividad. Los auxiliares deben cumplir con la ejecución de las actividades y cierre de acciones como validar la exhibición, cumplir la meta de evacuación del producto, surtir la mercancía y vigilar el estado de la misma por si presenta averías o debe ser saneado, cambiar los descuentos de etiqueta, entre otras. De la

sección seleccionada se incluyeron en el estudio la totalidad de empleados que cumplían los siguientes criterios de inclusión:

- Desempeñar su labor en la sección textil.
- Estar presente en el momento de la recogida de la información

Tabla 2.
Operacionalización de las variables

Nombre de la Variable	Descripción	Tipo	Nivel de medición	Valores
Sexo	Género de los sujetos participantes de la investigación	Cualitativo	Nominal	Hombre Mujer
Edad	Años de edad cumplidos	Cuantitativo	Razón	21 a 57
Escolaridad	Grado de educación alcanzado	Cualitativo	Nominal	1=Bachiller 2=Técnico 3=Tecnólogo 4=Profesional
Estado civil	Condición de la persona en el orden social	Cualitativo	Nominal	1=Casado/a sin hijos 2=Casado/a con hijos 3=Soltero/a sin hijos 4=Soltero/a con hijos 5=Unión libre sin hijos 6=Unión libre con hijos
Estrato socioeconómico	Nivel socioeconómico	Cualitativo	Nominal	1=0-1 2=2 3=3
Antigüedad	Años de vinculación a la empresa	Cuantitativo	Razón	1=De 1 a 5 años 2=De 5 a 10 años 3=Más de 10 años
Agotamiento emocional	Estar falto de energías a causa de las demandas laborales.	Cuantitativo	Razón	Bajo Medio Alto <18 19- 26 >27
Despersonalización	Capacidad para reconocer en sí	Cuantitativo	Razón	Bajo Medio Alto <5 6-9 >10

	mismo las reacciones de frialdad y distanciamiento.					
Realización personal	Autoevaluación de la autoeficacia y satisfacción con la labor desempeñada.	Cuantitativo	Razón	Bajo >40	Medio 39-34	Alto <33

Fuente: elaboración propia.

5.5 Instrumento de recolección de datos

El síndrome de Burnout (SB) se midió por medio del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual fue creado en 1986. Este es un instrumento que se reporta con frecuencia en la literatura científica para la medir el grado de severidad de estar quemado en el trabajo. Cabe señalar que para la realización del presente trabajo se consideraron las indicaciones de Javier Miravalles (s.f.) sobre el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (1986).

Miravalles (s.f.), informa que la consistencia interna del MBI es alta y su fiabilidad se aproxima al 90%, el cuestionario “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” (Miravalles, s.f., párr. 1).

El cuestionario Maslach Bornout Inventory tiene un tiempo estimado de 10 a 15 minutos para ser diligenciado, con el mismo se busca recabar información sobre tres aspectos del Síndrome de Burnout. Miravalles (s.f.) describe las tres dimensiones que evalúa el Inventario de la siguiente manera:

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” (párr. 3), evaluada por los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

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” (párr. 4), evaluada por los ítems 5, 10, 11, 15, 22.
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” (párr. 5), evaluada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Las alternativas de respuestas para cada ítem se presentan así: 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.

En cuanto a la indicación de presencia del síndrome de Burnout, la persona evaluada debe obtener puntuaciones altas en las dos primeras dimensiones del cuestionario y puntuación baja en la tercera.

5.6 Sistematización y análisis de datos

La información recolectada con el cuestionario sociodemográfico y el MBI, fue diligenciada en una base de datos en el programa Microsoft Excel, con esa base y usando el mismo programa se hizo el análisis estadístico descriptivo de la diversidad de los datos sociodemográficos (sexo, edad, estado civil, estrato social, nivel de escolaridad y antigüedad en la empresa), además, se identificaron grupos de datos por dimensión del Burnout y se hizo un análisis de prevalencia con

el fin de identificar la prevalencia de síntomas de Burnout en los diferentes rangos de edad, el estado civil, la escolaridad y antigüedad.

5.7 Procedimiento

Para recabar los datos en el campo, los líderes proporcionaron las salas que usan para hacer reuniones primarias, se asistió el día viernes 4 de agosto en las jornadas mañana y tarde dentro del horario laboral. En esta investigación se tuvieron en cuenta las condiciones de privacidad, adecuadas condiciones de iluminación, ventilación y control de ruidos, luego, se llevó una secuencia de actividades, iniciando por la presentación de la persona encargada de la evaluación, explicando su oficio en la aplicación de la prueba. Una vez finalizada la presentación se le entregó a cada empleada una copia del consentimiento informado y la evaluadora la leyó en voz alta y despacio; al terminar se resolvieron las dudas sobre el contenido de ese consentimiento y se solicitó la firma de quienes estuvieron de acuerdo en participar voluntariamente.

Al concluir la etapa anterior, se entregó a las auxiliares dos cuestionarios: el primero, fue un cuestionario elaborado por los investigadores para indagar sobre aspectos demográficos de la muestra. El segundo, fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory para evaluar las tres dimensiones del síndrome de Burnout (cansancio emocional, despersonalización y realización personal). Los datos obtenidos se sometieron a su respectivo análisis con el fin de dar respuesta a los objetivos propuestos inicialmente.

5.8 Consideraciones éticas

La ley del psicólogo (Ley 1090 – 2006) en los Artículos 10 y 11, menciona los lineamientos éticos que se deben asumir dentro de una investigación:

1. Según la funcionalidad del proyecto de investigación, se establecerá la autorización de la institución, informando y explicando a los directivos de la misma los diferentes pasos que se llevarán a cabo, las características y la participación de los colaboradores de la organización en el proyecto de investigación.
2. Se debe realizar un consentimiento informado para los integrantes del grupo investigativo, el cual dará cuenta de los objetivos acogidos dentro de los lineamientos éticos de la Ley del Psicólogo. Dicho consentimiento al ser suministrado a los participantes debe ser dado en términos de fácil asimilación para quien lo recibe, no dejando de lado sus condiciones socioculturales y académicas.
3. Las técnicas, estrategias y procedimientos de las que se obtendrá información para así arrojar resultados contará con la debida autorización del grupo investigativo.

5.9 Criterios éticos

La investigación se realizó en base a los siguientes principios universales situados en el Título II, Artículo 2°, de la Ley 1090 de 2006, en el cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología y se dicta el código Deontológico y Bioético:

- **Confidencialidad:** Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos; revelarán tal información a los demás sólo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona.
- **Bienestar del usuario:** Los psicólogos respetarán la integridad y protegerán el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales trabajan. Cuando se generan conflictos de intereses entre los usuarios y las instituciones que emplean psicólogos, los mismos psicólogos deben aclarar la naturaleza y la direccionalidad de su lealtad y responsabilidad y deben mantener a todas las partes informadas de sus compromisos.
- **Investigación con participantes humanos:** 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.
- **Consentimiento informado:** El Consentimiento Informado es un deber del profesional de la psicología y un derecho del usuario de sus servicios profesionales y del participante en sus investigaciones. Es obligación del profesional de la psicología informar a su usuario, y asegurarse de que éste entienda, acerca de los procedimientos, las técnicas y estrategias que seguirá en sus actividades de evaluación, investigación o intervención psicológica, en su respectiva área de ejercicio profesional. Esta obligación emana de lo

dispuesto en el párrafo único del artículo 1º de la Ley 1090 de 2006, el cual señala que la psicología es una profesión privilegiadamente de la salud, y del ordinal y del artículo 36 de la misma norma que señala como obligación del psicólogo “No practicar intervenciones sin consentimiento autorizado del usuario, o en casos de menores de edad o dependientes, del consentimiento del acudiente”

- Secreto profesional: La psicología, al igual lo mismo que las profesiones que tienen que ver con la información personal, íntima, privada y secreta de las personas, debe garantizar la confidencialidad de sus consultantes.

6. Análisis de resultados

En el presente apartado se presenta los resultados obtenidos al realizar el análisis descriptivo de los datos que se obtuvieron evaluando a los empleados de la sección de textiles de un hipermercado Colombiano, primero se reportan los datos del cuestionario sociodemográfico y luego los del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) presentando la frecuencia absoluta de las respuestas por nivel de estrés laboral, en las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

La muestra de esta investigación es de 25 auxiliares de venta de la sección textil (100% mujeres, 0% hombres), con edades comprendidas entre los 21 y los 57 años, el grado de escolaridad alcanzado es: como bachiller 12 personas, técnico 7 personas, tecnólogo 6 personas, dentro de la variable estado civil, figuran como casado/a con hijos 9 personas, soltero/a sin hijos 6 personas, soltero/a con hijos 3 personas, unión libre sin hijos 2 personas, unión libre con hijos 5 personas; en el nivel socioeconómico de los participantes se encuentra 1 persona del estrato de 0-1, en el estrato 2 se encuentran 7 personas, en el estrato 3 hay 17 personas, en relación a los años de antigüedad en la empresa se puede ver: de 1 a 5 años 14 personas, de 5 a 10 años 5 personas, y auxiliares 6 con más de 10 años en la empresa (ver Tabla 3).

Tabla 3.
Datos sociodemográficos de la población estudiada

Variable	Cantidad de personas
Sexo:	
Hombre	0
Mujer	25
Edad:	
21-57 años	25
Nivel de escolaridad:	
Bachiller	12
Técnico	7
Tecnólogo	6
Estado civil:	
Casado/a con hijos	9 personas
Soltero/ sin hijos	6 personas
Soltero/a con hijos	3 personas
Unión libre sin hijos	2 personas
Unión libre con hijos	5 personas
Estrato socioeconómico:	
0-1	1 persona
2	7 personas
3	17 personas
Antigüedad en la empresa:	14 personas
De 1 a 5 años	5 personas
De 5 a 10 años	6 personas
Más de 10 años	

Fuente: elaboración propia.

En la Figura 1 se muestra la frecuencia relativa de respuestas de la muestra en la dimensión agotamiento emocional. De acuerdo al resultado se observa que el 8% (2 auxiliar de venta) tienen alta presencia de síntomas agotamiento emocional, puesto que puntuaron 27 o más, un 4% (1 auxiliar) presentan nivel medio, la muestra restante ha puntuado 18 o menos, ubicándose en el nivel bajo.

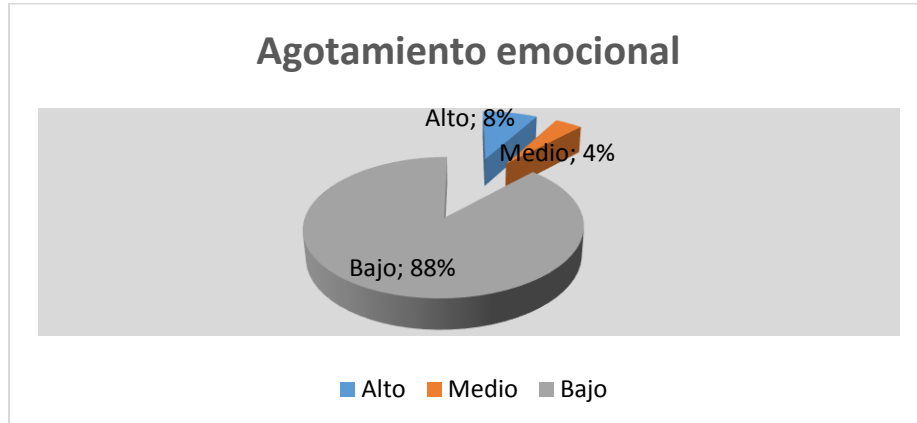


Figura 1. Porcentajes de prevalencia de Agotamiento emocional
Fuente: elaboración propia.

Se considera una alta presencia de síntomas de despersonalización cuando puntúa 10 o más, y un nivel bajo de síntomas cuando se da un puntaje menor de 5 o menos. De acuerdo a la Figura 2 se puede decir que el 8% (2 auxiliares de venta) denotan niveles altos de presencia de síntomas de Despersonalización, y el 8% (2 auxiliares de venta), están en el nivel medio, las demás auxiliares presentan niveles bajos de síntomas de Despersonalización.

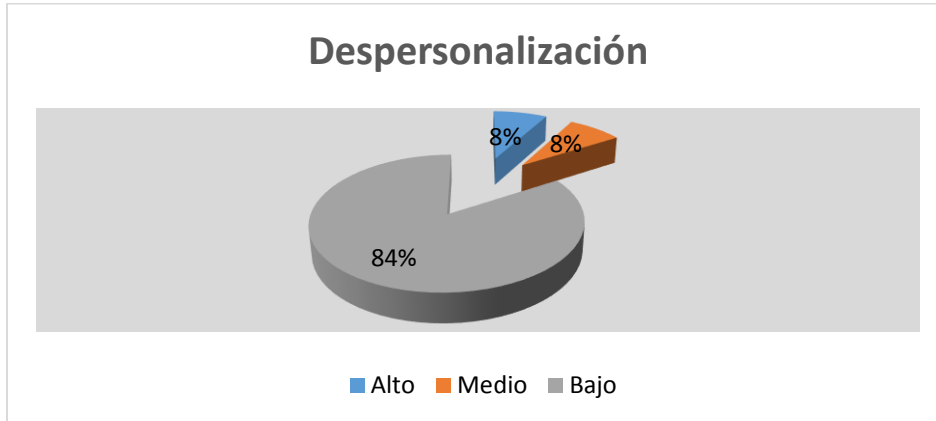


Figura 1. Porcentaje de prevalencia de Despersonalización
Fuente: elaboración propia

En la dimensión realización personal, obtener una puntuación igual o mayor de 40 puntos denota una presencia baja de síntomas de realización personal, cuando hay puntuaciones igual o menor a 33, se presentan altos síntomas de realización personal. En las puntuaciones de la muestra, se encuentra que solo el 8% (2 auxiliares de venta) presentan niveles altos de realización personal, seguidos por un 16% (4 auxiliares de venta) que tienen presencia de niveles medios (ver Figura 3).

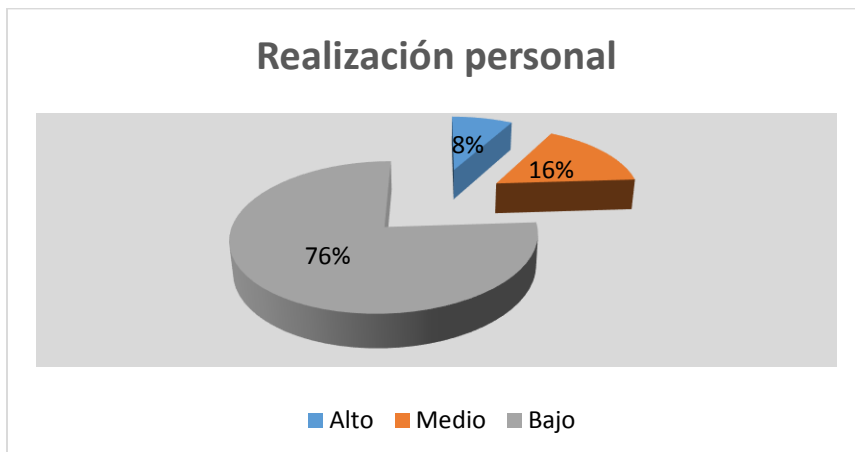


Figura 2. Nivel de prevalencia de Realización personal
Fuente: elaboración propia.

En la Figura 4, se observa la prevalencia de agotamiento emocional según el rango de edad, así permite ver que, según los puntajes que definen los niveles de prevalencia de agotamiento emocional, las auxiliares que tienen 40 a más años de edad, son las de mayor presentan mayores síntomas de Agotamiento emocional.

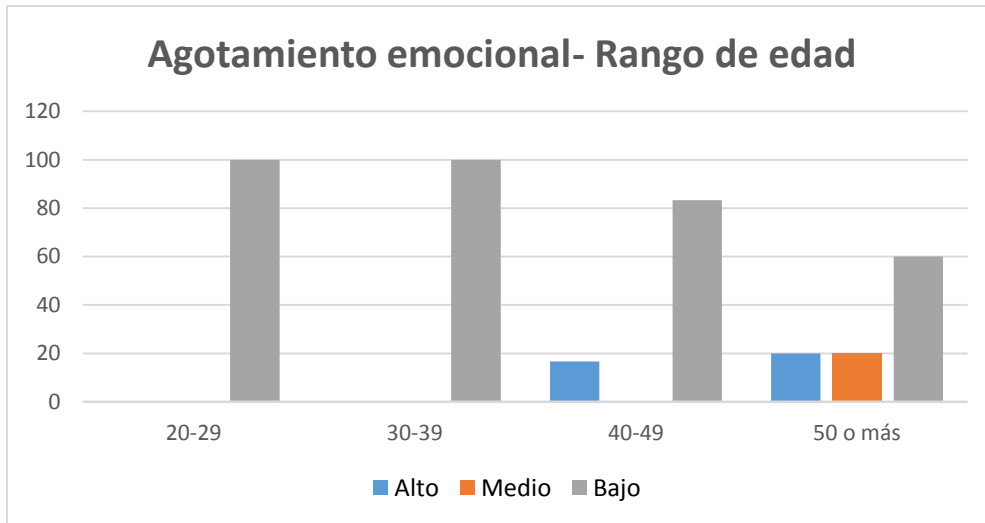


Figura 3. Prevalencia de síntomas de Agotamiento emocional según rango de edad
Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a los puntajes que definen los niveles de prevalencia de Despersonalización, visualizados en la Figura 5, la distribución de las auxiliares de venta que puntúan nivel alto y nivel medio en la dimensión Despersonalización según rango de edad, es del 18% (2 de 11 auxiliares de venta) en el rango 20- 29 años de edad, y del 17% (1 de 6 auxiliares de venta) en el rango 40- 49 años, mientras que las 5 auxiliares (100%) que están en el rango de 50 o más presentan nivel bajo de despersonalización.

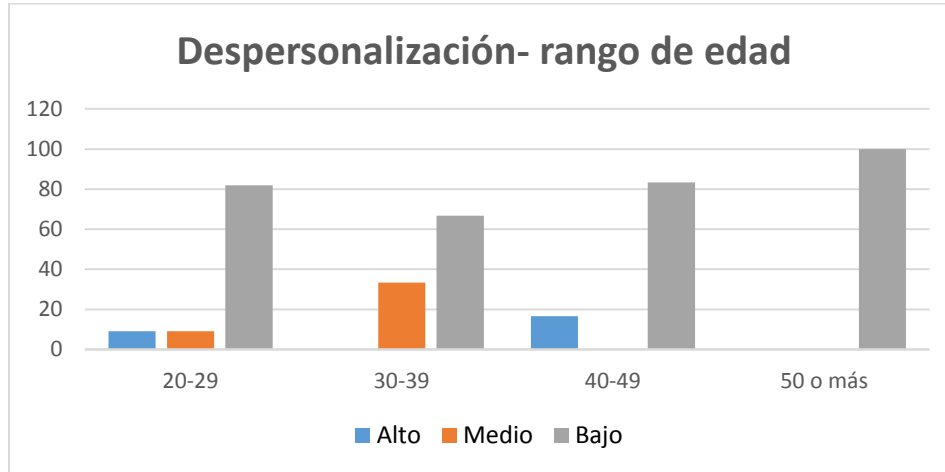


Figura 4. Prevalencia de síntomas de Despersonalización según rango de edad
Fuente: elaboración propia.

Teniendo en cuenta los puntajes que definen los niveles de realización personal, la distribución de las auxiliares de venta que puntúan en un nivel bajo en esta dimensión según el rango de edad, es del 82% (9 auxiliares de venta) en el rango de 20-29 años de edad, del 67% (2 auxiliares de venta) en el rango de 30-39 años, en el rango de 40-49 años se encuentra un 67% (4 auxiliares de venta), y en el rango de 50 años o más es de un 80% (4 auxiliares de venta).

Lo que indica que el personal evaluado experimenta menor satisfacción en su trabajo y sentido de realización en el mismo, además se puede establecer que no hay una satisfacción general frente a las distintas facetas de su trabajo, por lo que la muestra evaluada puede visualizar oportunidades de progreso desempeñándose en otra labor (ver Figura 6).

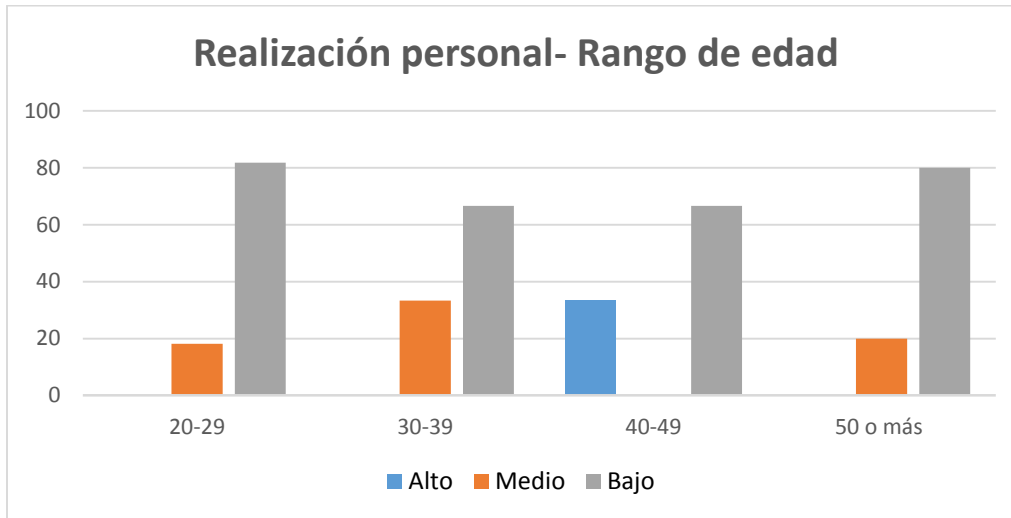


Figura 5. Prevalencia de síntomas de Realización personal según rango de edad
Fuente: elaboración propia.

En la Figura 7, se presentan los resultados del análisis de la frecuencia de síntomas de Agotamiento emocional según la escolaridad de las evaluadas, como se puede ver, solo las auxiliares con nivel educativo de bachillerato obtuvieron puntuaciones altas y medias, las demás están 100% en el nivel bajo.

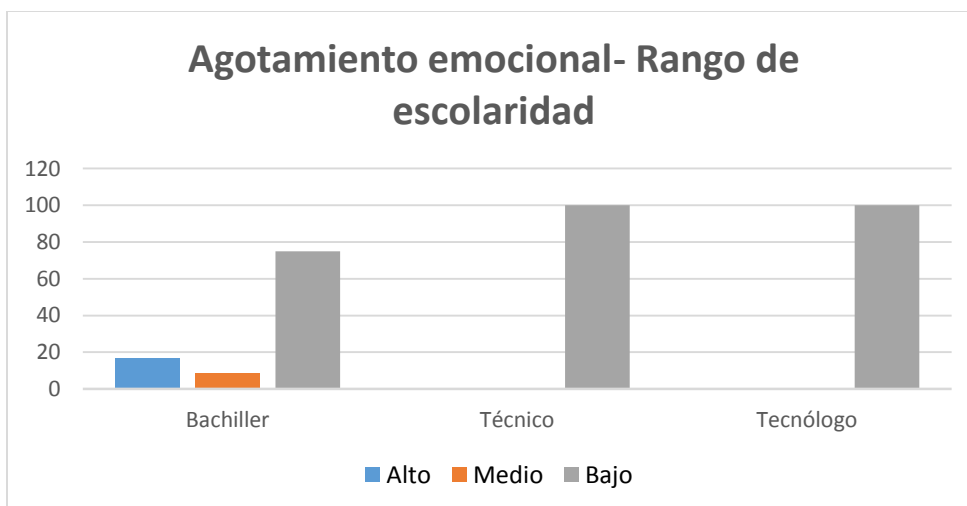


Figura 6. Prevalencia de síntomas de agotamiento emocional según rango de escolaridad
Fuente: elaboración propia.

En la Figura 8, se muestra que el nivel de síntomas de despersonalización según el rango de edad es más bajo para las evaluadas con escolaridad bachillere con un 92% (11 auxiliares de venta), mientras que un 28% (2 de 7 auxiliares) de escolaridad técnica se encuentra en los niveles alto y medio.

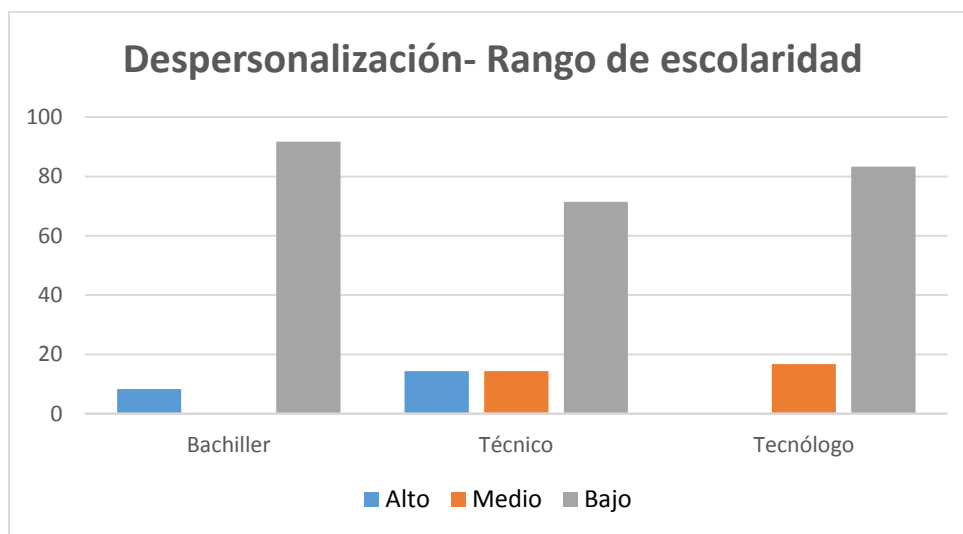


Figura 7. Prevalencia de síntomas de Despersonalización según rango de escolaridad
Fuente: elaboración propia.

Como se observa en la Figura 9, la prevalencia de síntomas de realización personal según el rango de escolaridad es más alta en la muestra con escolaridad bachiller con un 16% (2 de 12 auxiliares de venta), en el nivel medio el 33% (2 de 4) de las auxiliares con escolaridad tecnológica presentan nivel medio, y en las puntuaciones más bajas se encuentran quienes tienen escolaridad técnica con un 86% (6 de 7 auxiliares de venta).

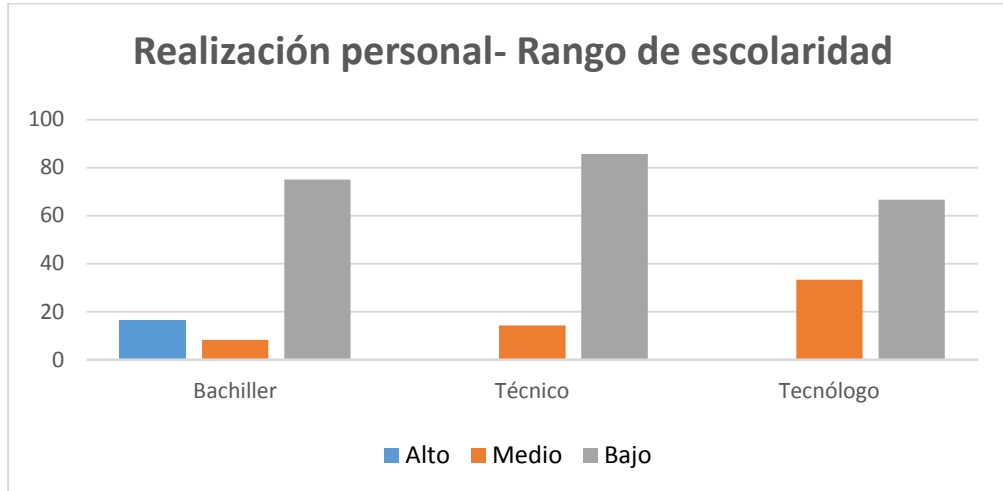


Figura 8. Prevalencia de síntomas de Realización personal según el rango de escolaridad
Fuente: elaboración propia.

En la dimensión agotamiento emocional según el estado civil, se puede observar que del 100% de la muestra (25 participantes), 2 unidades de análisis registran un nivel alto de agotamiento emocional distribuidas en las diferentes opciones de Estado civil. En el nivel alto según el estado civil se encuentra semejanza en los estados civiles de casado/a con hijos y unión libre con hijos. En los estados soltero/a con hijos y unión libre sin hijos se presentan los niveles más bajos de agotamiento emocional con un 100%. En el estado civil casado/a sin hijos no se reporte presencia o ausencia de síntomas debido a que cuenta con 0 unidades muestrales (ver Figura 10).

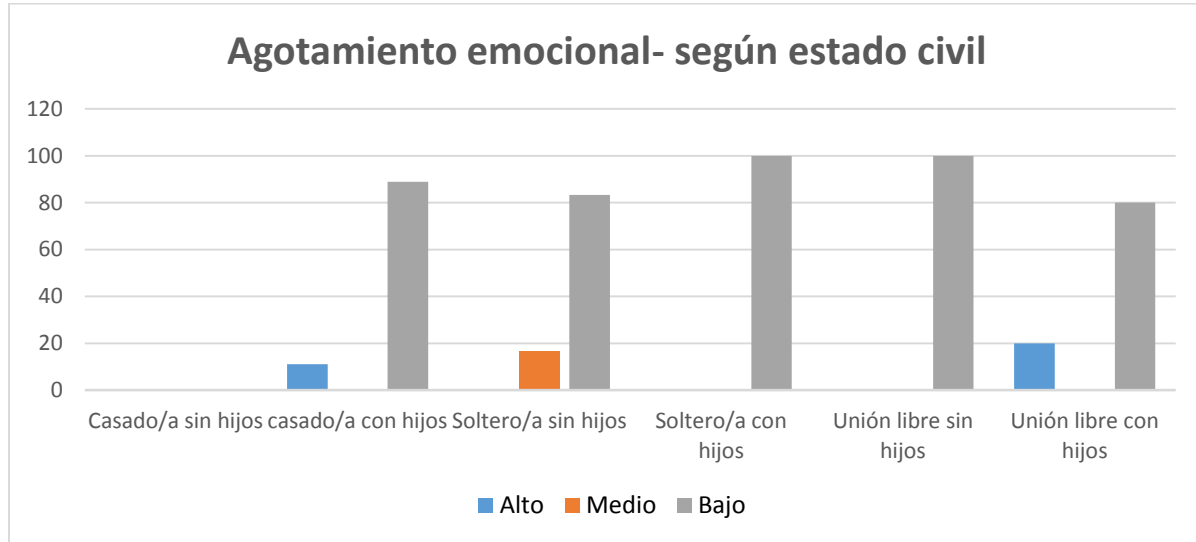


Figura 9. Dimensión Agotamiento emocional según estado civil

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a la distribución de frecuencias de respuestas por estado civil en la dimensión despersonalización, se observa que del 100% de la muestra el nivel más alto en la dimensión despersonalización se concentra en el estado unión libre con hijos con un 40% (2 personas). En el nivel más bajo de concentración de respuestas según el estado civil se encuentra el estado casado/a con hijos 100% (9 auxiliares de venta). Luego se encuentra el estado soltero/a con hijos 100% (3 auxiliares de venta) y por último el estado unión libre sin hijos 100% (2 auxiliares de venta). En el estado casado/a sin hijos no se registra presencia de síntomas altos de Despersonalización, con un 0% (ver Figura 11).

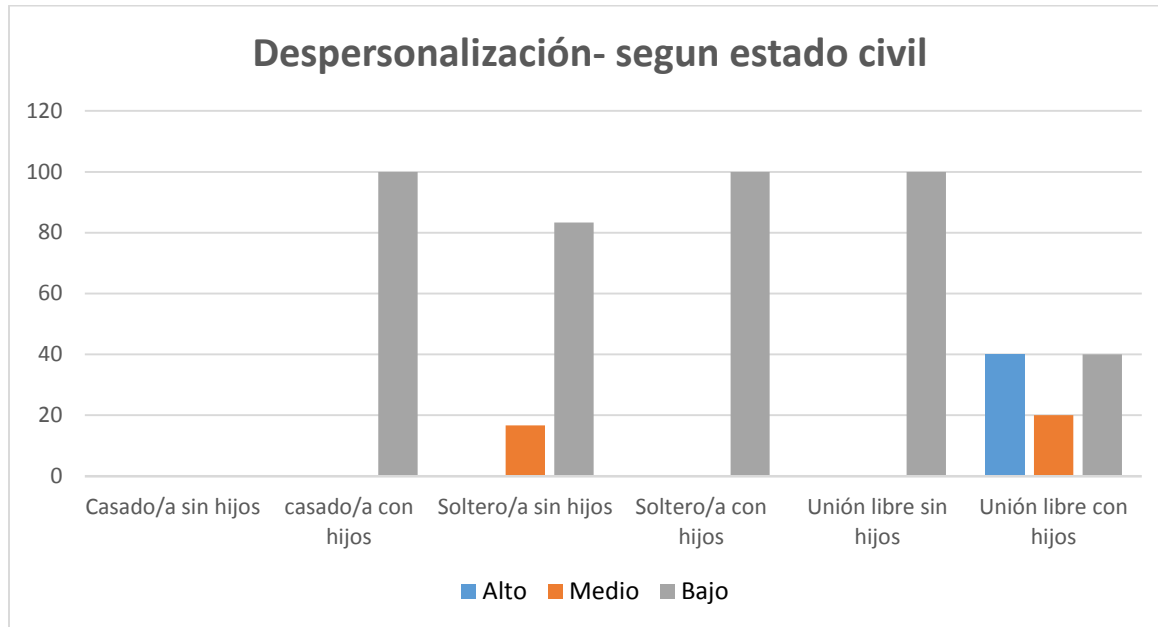


Figura 10. Dimensión Despersonalización según estado civil
Fuente: elaboración propia.

En la dimensión realización personal, a través de las respuestas por estado civil, se evidencia que del 100% de la muestra (25 auxiliares de venta), 19 unidades de análisis presentan nivel bajo de realización personal, distribuidos en las diferentes opciones de estado civil. En mayor estado de nivel bajo está el estado casado/a con hijos 89% (8 personas), en el estado soltero/a sin hijos 83% (5 personas), luego el estado unión libre con hijos 60% (3 personas), después el estado soltero/a con hijos 67% (2 personas), por último el estado civil unión libre sin hijos 50% (1 persona) (ver Figura 12).

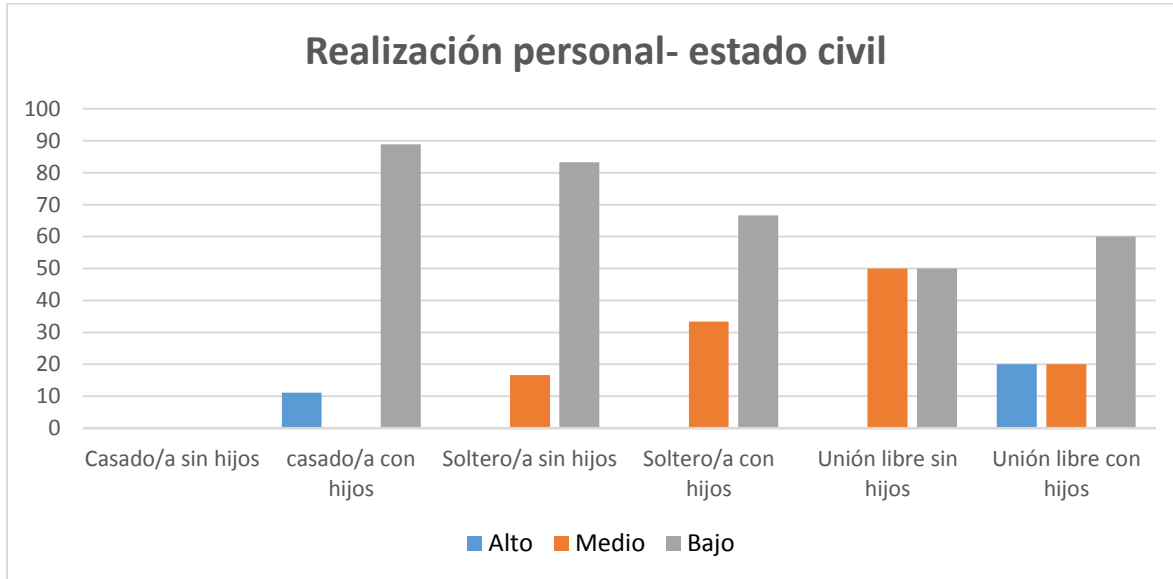


Figura 11. Dimensión Realización personal según estado civil

Fuente: elaboración propia.

La Figura 14 evidencia que en la dimensión agotamiento emocional por el rango de antigüedad en la empresa, el nivel más alto se concentra en el personal que está de 5 a 10 años, con un 20% (1 auxiliar de venta), luego está la categoría más de 10 años con un 17% (1 auxiliar). El nivel más bajo se concentra en el personal de 1 a 5 años con un 100% (14 auxiliares de venta).

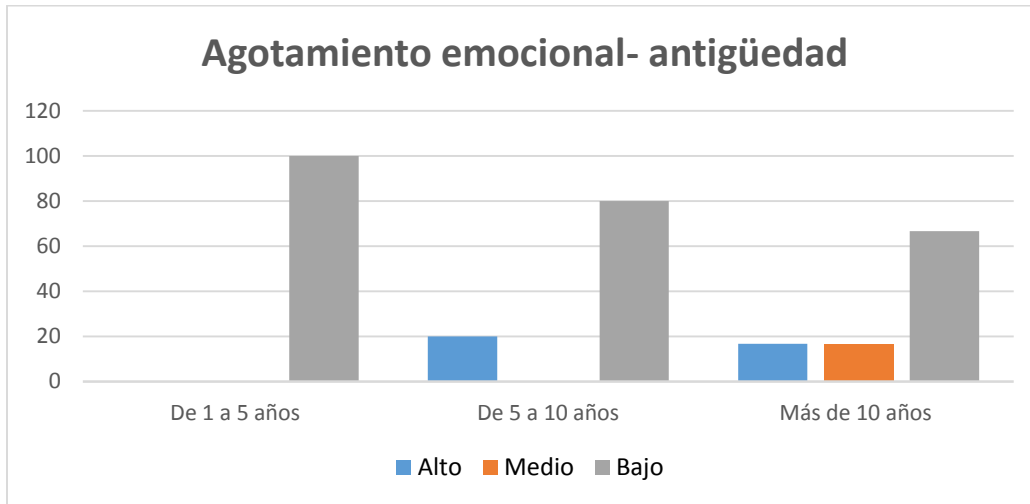


Figura 12. Dimensión Agotamiento emocional según antigüedad
Fuente: elaboración propia.

Según el rango de antigüedad en la empresa la prevalencia de síntomas de despersonalización el mayor nivel se encuentra la categoría de 5 a 10 años con un 20% (1 persona). El nivel más bajo se concentra en la categoría más de 10 años con un 100% (6 personas) (ver Figura 14).

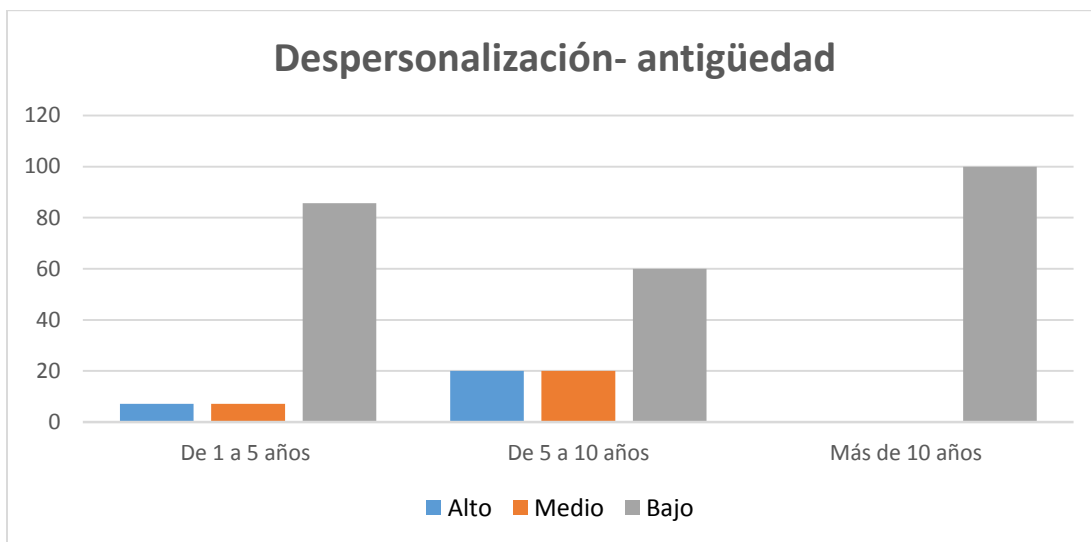


Figura 13. Dimensión Despersonalización según antigüedad
Fuente: elaboración propia.

La Figura 15, muestra que en la dimensión Realización personal según el rango de antigüedad, el nivel más bajo se concentra en forma descendente, en la categoría más de 10 años 100% (6 personas), luego la categoría de 5 a 10 años 20% (1 persona), por último la categoría de 1 a 5 años 86% (12 personas).

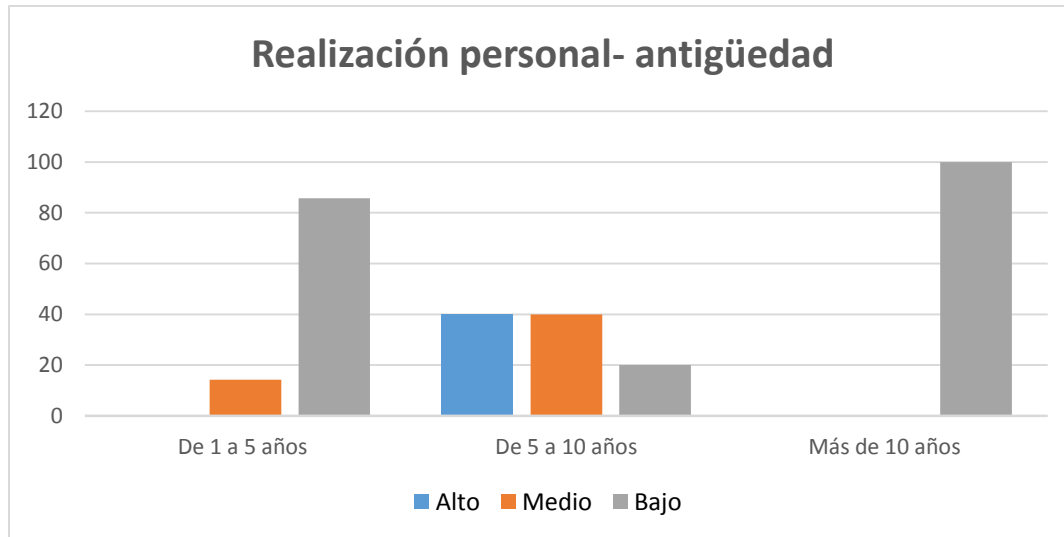


Figura 14. Dimensión Realización personal según antigüedad
Fuente: elaboración propia.

El cuadro síndrome de Burnout se presenta cuando hay una puntuación alta en las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización, y a su vez puntúa bajo en la dimensión realización personal. Cuando este criterio se cumple, es necesario guiar a la persona para que comience un proceso psicológico, de este modo enfrentará las situaciones laborales que están elevando sus niveles de estrés. Según lo reportado en la base de datos por cada una de las unidades de análisis, se puede afirmar que de la muestra evaluada el 100% (25 unidades de análisis) no presentan cuadro de síndrome de Burnout (ver Figura 16).

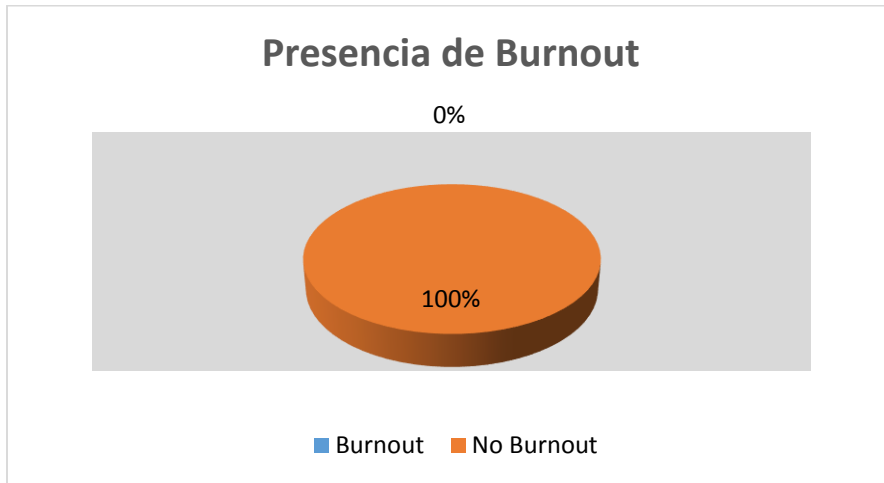


Figura 15. Presencia o ausencia de Burnout
Fuente: elaboración propia.

7. Discusión

En la presente sección se procede a realizar una comparación entre los resultados obtenidos al analizar los datos de la población que fue objeto de estudio y los antecedentes propuestos inicialmente.

De acuerdo a los resultados se puede evidenciar que a nivel general las auxiliares de venta de la sección textil, 25 en total (100%), no presenta distribución de puntuaciones en las dimensiones del Burnout que respalde un diagnóstico del síndrome de Burnout. Esto concuerda con lo encontrado por Arévalo y Larzabal (2015); Grisales et al. (2014); Mera et al. (2014); Pardo y Sigcha (2013); y Pineda y Toledo (2012), autores para los cuales tampoco se encontró prevalencia de Burnout.

Se aclara que, aunque ninguno de los participantes padece esta enfermedad, pero tienden a tener experiencias emocionales relacionadas con sentimientos de fracaso, irritabilidad, disgusto o agresividad, las cuales según Maslach (2001, citada en Pardo y Sigcha, 2013), son manifestaciones emocionales del Burnout.

De los índices de prevalencia en las dimensiones que se evalúan en el síndrome de Burnout, el puntaje más alto en Agotamiento emocional es del 8%, lo que significa que del total de la muestra sólo 2 auxiliares de venta, experimenta mayores niveles de fatiga y pérdida progresiva de la energía para realizar labores diarias, siendo afectado su rendimiento laboral, lo que pone en riesgo su estabilidad emocional. En los resultados que arrojó la aplicación del test en el trabajo de Giler y Jiménez. (p.57) “el 55% presentaron un nivel bajo de agotamiento emocional y despersonalización, mientras que el 68% presentó falta de realización personal con un nivel

alto”, concluyeron que los trabajadores tienen bajo nivel de síndrome de Burnout debido a que presentan desgaste psíquico el cual afecta el desempeño laboral tanto físico como mental.

La prevalencia de la dimensión Despersonalización en la muestra corresponde a un 8%, esto quiere decir que dos de las auxiliares pueden presentar, según Arévalo y Larzabal (2015, citando a Maslach y Leiter, 1997), “comportamiento cínico, de frialdad y distanciamiento con las personas de su entorno” (p. 22), es decir con sus colegas y clientes y no suelen ser muy participativas en actividad que se realizan en el hipermercado.

Según el rango de edad, las unidades de análisis que presentan mayor nivel de agotamiento emocional está entre los 40 y 50 años, son estas auxiliares las que tienen tendencia a niveles de fatiga y pérdida progresiva de energía, en tanto que las de rango de 21 a 30 años expresan mayor energía y tienen una alta disposición para realizar sus labores diarias. Estos resultado concuerdan con Pardo y Sigcha (2013) cuando afirman que los jóvenes al estar iniciando sus años de experiencia suelen estar más entregados y comprometidos con su labor.

Con respecto a la antigüedad en la empresa, las auxiliares de menos años de experiencia en la labor refirieron menos síntomas de estrés que sus colegas de más años de antigüedad en el desempeño de la tarea. Pero el grupo de menos años de labor tuvo valores más marcados de agotamiento emocional, de despersonalización y baja realización personal.

8. Conclusiones y recomendaciones

Al haber culminado el trabajo de campo y el análisis de los datos recolectados se pasa a concluir que en la presente investigación se logró cumplir con los cuatro objetivos específicos y el objetivo general:

El primer objetivo propuesto fue “Determinar los niveles de agotamiento emocional, en el personal de la sección textil de un hipermercado en la ciudad de Medellín”, su cumplimiento permite afirmar que de las 25 auxiliares de venta solo dos presentan prevalencia alta de sintomatología de agotamiento emocional.

El segundo objetivo fue “Definir el nivel de despersonalización en el que se encuentra el personal evaluado”, en su cumplimiento se encontró que, al igual que con el Agotamiento emocional, solo dos personas presentan nivel alto de despersonalización.

El tercer objetivo fue “Detallar la prevalencia de la falta de realización personal en la muestra evaluada”, con este objetivo se encontró que la mayoría de la muestra puntúa bajo en esta dimensión del Burnout, permitiendo concluir que el personal no se encuentra satisfecho con su proyecto de vida y experimenta síntomas de estrés a causa de detonantes laborales.

El cuarto y último objetivo era “Identificar el porcentaje de unidades de análisis que cumplen los criterios diagnósticos del síndrome de Burnout”, al respecto se indica que la muestra evaluada no presenta síndrome de Burnout, puesto que no cumple con las puntuaciones que el instrumento MBI pone como condición para diagnosticar síndrome de Burnout, es decir, puntuar bajo en las dos primeras variables y alto en la última.

De acuerdo con lo anterior, se ha cumplido el objetivo general del presente trabajo, dado que se logró hacer una caracterización completa de la presencia de síntomas de síndrome de Burnout en las auxiliares de venta del área de textiles de un hipermercado en la ciudad de Medellín.

Finalmente, se presentan algunas recomendaciones que, se considera, serán de utilidad para la población que participo en la investigación:

En primer lugar, se recomienda al hipermercado que en el Sistema de Gestión Integral se implemente la realización de evaluaciones periódicas que permitan detectar indicios de estrés laboral o de Burnout para que se puedan hacer intervenciones oportunas.

En segundo lugar, se propone introducir el tema del estrés laboral en los programas de formación o charlas con el grupo de sección, para identificar sus síntomas, causas y consecuencias.

En tercer lugar, es recomendable realizar un análisis de las condiciones de trabajo y, hacer especial énfasis en aquellas a las que los empleados atribuyen un carácter estresante, de esto modo se logra identificar si es causal o no de la aparición de síntomas del síndrome de Burnout.

9. Referencias

- Arévalo, E., y Larzabal, A. (2015). *Estudio del síndrome de Burnout con relación al desempeño laboral en una empresa del sector de la industria textil* (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ecuador). Recuperada de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1177/1/75710.pdf>
- Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 80-84. Recuperado de http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/1451/914
- Forbes, R. (2011). El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial* (160). 1-4. Recuperado de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Grisales, H., Muñoz, Y., Osorio, D., Robles, E., y Romero, Y. (2014). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué 2014* (Tesis, Universidad del Tolima, Ibagué, Colombia). Recuperada de <http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/1161/1/RIUT-CEA-spa-2014-%20S%C3%ADndrome%20De%20Burnout%20En%20El%20Personal%20De%20Enfermer%C3%ADa%20De%20Un%20Hospital%20De%20Referencia%20Ibagu%C3%A9%202014.pdf>
- Gutiérrez, A., y Vilorio-Doria, J. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1), v-vii. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a01.pdf>

Ley 1090 de 2006. Diario Oficial No. 46.383 del Congreso de Colombia (2006)

Mera, E., Palma, G., y Vines, M. (2014). *El Burnout y sus efectos en el desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el Quirófano del Hospital “Dr. Verdi Cevallos Balda” de Portoviejo. Agosto/2013- Enero/2014.* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Manabí, Ecuador). Recuperada de

<http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/267/1/EL%20BURNOUT%20Y%20SUS%20EFECTOS%20EN%20EL%20DESEMPENO%20LABORAL.pdf>

Miravalles, J. (s.f.). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory.* Recuperado de

<http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20Burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>

Moreno, B., y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*[versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de

<http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Navinés, R., Martín-Santos, R., Olivé, V., y Valdéz, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica*, 146(8), 359-366. Recuperado de

<http://www.elsevier.es/es-revista-medicina-clinica-2-articulo-estres-laboral-implicaciones-salud-fisica-S0025775315006491>

Pardo, E., y Sigcha, F. (2013). *El síndrome de Burnout (deterioro profesional) y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial COTOPAXI S.A. 2012-2013* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador). Recuperada

de

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5837/1/Sindrome%20de%20Burnout%20y%20su%20impacto%20en%20el%20Rendimiento%20Laboral%20de%20ELEPCO%20S.A..pdf>

Pineda, N., y Toledo, G. (2012). *Identificación del Burnout en profesionales de la salud del Hospital de Clínicas Pichincha, y factores relacionados con este fenómeno, en la ciudad de Quito* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador). Recuperada de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3675/1/TOLEDO%20HERNANDEZ%20GLADYS%20SYLVANA-TESIS.pdf>

Posada, E. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 66-73. Recuperado de

http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/1449/913

Redacción Negocios. (7 de septiembre de 2012). Estrés afecta al 38% de los trabajadores en Colombia. *El Espectador*. Recuperado de <http://www.elespectador.com/noticias/salud/estres-afecta-al-38-de-los-trabajadores-colombia-articulo-373408>

Resolución 002646 de 2008. Diario Oficial 47059 del Congreso de Colombia (2008)

Tejada, A. (julio/diciembre, 2010). Análisis del sistema organizacional desde una perspectiva compleja como herramienta de recursos humanos. *Psicología desde el Caribe*, (26), 198-214. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/213/21319039011/>

10. Anexos

Anexo 1

Consentimiento informado

Proyecto de investigación: Prevalencia de síntomas del estrés laboral, síndrome de Burnout en los empleados de un hipermercado en la sección textil, en la ciudad de Medellín.

Corporación Universitaria Minuto de Dios, 2017.

Se solicita su participación en la investigación sobre estrés laboral “síndrome de Burnout”, dirigida por Sara Isabel Orozco López, estudiante del programa de Psicología de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Este Informe de consentimiento se da a usted para ayudarle a entender las características del estudio, de tal modo que usted pueda decidir voluntariamente si desea participar o no. Si luego de leer este documento tiene alguna duda, pida al personal del estudio que le explique, quien le proporcionará toda la información que necesite para que usted tenga un buen entendimiento del estudio.

El objetivo de este estudio es identificar, a través de un trabajo de campo, como se presentan los síntomas del estrés laboral (síndrome de Burnout) en el personal de un hipermercado en la sección textil; de este modo se tendrá conocimiento de los principales factores de riesgo para desarrollar estrés laboral, el conocimiento de estos podrá derivar en la formulación de estrategias y políticas que contribuyan a la disminución de los principales factores de riesgo identificados, según Resolución 8430 de 1993.

Este estudio no implica ningún riesgo físico o psicológico para usted. Sus respuestas no le ocasionarán ningún riesgo ni tendrán consecuencias para su situación financiera, su empleo o su reputación.

Las únicas personas que sabrán que usted participó en el estudio somos los miembros del equipo de investigación. Nosotros no divulgaremos ninguna información sobre usted, o proporcionada por usted durante la investigación. Cuando los resultados de la investigación se publiquen o se discutan en conferencias, no se incluirá información que pueda revelar su identidad. Su participación en esta investigación es voluntaria. Si usted decide participar, usted es libre de retirarse en cualquier momento sin tener ninguna consecuencia para usted. En el momento que solicite información relacionada con el proyecto se le proporcionará.

Atendiendo a todo lo anterior, yo _____ con C.C. _____.

He leído y escuchado satisfactoriamente las explicaciones sobre este estudio y he tenido la oportunidad de hacer preguntas. Estoy enterado de los riesgos y beneficios potenciales de participar en este estudio y sé que puedo retirarme de él en cualquier momento. Autorizo el uso de la información para los propósitos de la investigación. Yo estoy de acuerdo en participar en este estudio.

Firma: _____

Anexo 2*Cuestionario sociodemográfico***Prevalencia de síntomas de estrés laboral en los empleados de un hipermercado, en la sección textil en la ciudad de Medellín**

Por favor marque con una **X** la respuesta a las siguientes preguntas.

1. ¿Cuál es su sexo?	<table border="1"> <tr> <td>Hombre</td> <td>Mujer</td> </tr> </table>		Hombre	Mujer
Hombre	Mujer			
2. En qué año nació usted?	<table border="1"> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			
3. Edad	años			
4. ¿Cuál es su cargo u ocupación?	<table border="1"> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			
5. ¿Cuál es su escolaridad?	<table border="1"> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			
6. ¿Cuál es su estrato socioeconómico?	0-1			
	2			
	3			
	4			
	5			
	6			
7. Aproximadamente ¿cuántas horas por semana labora dentro de la organización?	0			
	1-10			
	11-20			
	21-30			
	Más de 30			
8. ¿Cuál opción describe mejor su situación actual?	Casado/a sin hijos			
	Casado/a con hijos			
	Soltero/a sin hijos			
	Soltero/a con hijos			
	Unión libre sin hijos			
	Unión libre con hijos			
9. Antigüedad en la organización	De 1 a 5 años			

	De 5 a 10 años	
	Mas de 10 años	