

SINDROME BURNOUT EN AREA DE PRODUCCION DE LA EMPRESA DEJA MU

SUBACHOQUE S.A.S

KAREN VIANEY CAMPOS TORRES

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES, SEGURIDAD Y SALUD

EN EL TRABAJO

BOGOTÁ D.C.

2019

SINDROME BURNOUT EN AREA DE PRODUCCION DE LA EMPRESA

DEJA MU SUBACHOQUE S.A.S

KAREN VIANEY CAMPOS TORRES

Director: LUIS GABRIEL GUTIERREZ BERNAL

(Asesor disciplinar)

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIONES

BOGOTÁ D.C.

2019

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado principalmente a Dios, a mi familia en especial a mi madre y a mi hijo, quienes han sido los ejes fundamentales para la obtención de este gran objetivo que sin duda ha sido y será uno de los más importantes de vida.

AGRADECIMIENTOS

A las personas que colaboraron para que este trabajo alcanzara el resultado que hoy se presenta. Docente Luis Gabriel Gutiérrez Bernal por su asesoría constante y retroalimentación en el diseño estructurado de esta investigativa, DEJA MU SUBACHOQUE SAS, por la ayuda brindada en la implementación del cuestionario, a los colaboradores y a la Corporación Minuto de Dios por su formación educativa en gerencia de riesgos laborales.

CONTENIDO

Resumen	
Introducción	
Resumen.....	7
1. Problema.....	10
Descripción del problema.....	10
Pregunta de investigación.....	11
2. Objetivos.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
3. Justificación.....	13
4. Marco Referencial.....	14
4.1 Marco Teórico.....	14
4.2 Antecedentes o Estado del Arte.....	16
4.3 Marco Legal.....	18
5. Metodología.....	19
5.1 Enfoque y alcance de la investigación.....	19
5.2 Población.....	20
5.3 Instrumentos.....	20
5.4 Procedimientos.....	21
5.5 Análisis de información.....	22
5.6 Consideraciones éticas.....	22
6. Cronograma.....	23
7. Presupuesto.....	24
8. Resultados y discusión.....	25
9. Conclusiones.....	29
10. Recomendaciones.....	31

11. Referencias bibliográficas..... 32

Lista de Anexos

Anexo 1. cuestionario breve síndrome de burnout profesional.....34
 Anexo 2. Carta de autorización por parte de Deja Mu Subachoque S.A.S.....37

Lista de Tablas

Tabla 1. Cronograma de Actividades.....23
 Tabla 2. Presupuesto.....24

Lista de Gráficos

Grafico 1. Estadísticos descriptivos poblacional 25
 Grafico 2. Sexo..... 26
 Grafico 3. Estudios Académicos 26
 Grafico 4. Jornada de trabajo 27
 Grafico 5. Tiempo que lleva en el cargo 27
 Grafico 6. Factores de Burnout a nivel individual 28
 Grafico 7. Síndrome de Burnout 28
 Grafico 8. Consecuencias de Burnout..... 29

Resumen

El objetivo de la presente investigación es analizar los factores de riesgo que intervienen en el desarrollo del Síndrome de Burnout, para reconocer el impacto que genera a nivel del área de producción de DEJA MU SUBACHOQUE S.A.S, debido a que los colaboradores presentan síntomas como: agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico, lo que se lleva a pensar en la posibilidad que se materialice el riesgo de padecer el síndrome entre estos.

Se realiza la aplicación del cuestionario (Instrumento Cuestionario Breve de Burnout (CBB) en una muestra de 21 operarios y se determina que de los factores de riesgo generadores de agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico en los funcionarios de área de producción de DEJA MU SUBACHOQUE SAS, se encuentran relacionado con: el nivel educativo, las altas jornadas laborales y la antigüedad laboral, lo cual se confirma en los resultados estadísticos y ello impacta directamente el rendimiento por trabajador y por ende el desempeño de la empresa.

Introducción

Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea e incluso el entorno; afectando el normal desarrollo del trabajo y la salud de las personas. Estos factores pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida de las personas, por ejemplo, en el primer caso se fomenta el desarrollo personal de los individuos y en el segundo se perjudican su salud y su bienestar (Gil, 2012). Los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en las características de la tarea, de la organización, del empleo y/o en la organización del tiempo de trabajo.

La exposición a los riesgos psicosociales no deteriora necesariamente la salud del trabajador, aunque como su nombre lo indica, son fuente de riesgo. Para su mitigación el individuo debe utilizar estrategias de afrontamiento funcionales, para manejar la situación laboral con el fin de eliminar el riesgo, o podrá modificar su comportamiento, sus cogniciones o emociones para adaptarse a la situación y convivir con ella (Gil, 2012).

Dichos factores, son generadores de diferentes patologías como lo es el síndrome de Burnout, clasificado según la Organización Mundial de la Salud (OMS) dentro de los Trastornos Mentales y del Comportamiento, con problemas relacionados al desgaste profesional o sensación de agotamiento vital. Por lo tanto, este síndrome es de gran importancia ya que es un padecimiento a nivel mundial, el cual se relaciona con la constante competencia global, que ha llevado a generar presión excesiva sobre las instituciones y empleados, causando daños sobre su

salud junto a una pérdida de la eficiencia y rendimiento de la organización. (Castillo, Moguel, Soto Nogueira, Benítez Guadarrama, & Alvarado Tarango, 2017)

De esta forma, estudios realizados en América Latina, relacionan el Síndrome de Burnout con profesiones asistenciales, determinado su desarrollo con cuatro dimensiones básicas: ilusión por el trabajo, desgaste físico, indolencia y culpa. (Díaz & Gómez, 2016)

Debido a lo anteriormente mencionado y dada la importancia del síndrome de Burnout, la presente investigación se realizó con la finalidad analizar la relación de los riesgos a los que están expuestos los colaboradores del área de producción de la empresa DEJA MU SUBACHOQUE S.A.S, tales como, la presión para el cumplimiento de las metas previstas por la organización, aumento en su horario laboral sin remuneración económica, extraeconómica o incentiva, con el desarrollo del Síndrome de Burnout. De forma similar, presenta una identificación de los factores de riesgo psicosociales que pueden generar tendencia de presentar Síndrome de Burnout en los operarios del área de producción de la empresa.

Para Analizar e identificar los factores de riesgo que intervienen en el desarrollo del Síndrome de Burnout se administró el instrumento de Maslach y Jackson el CBB (Cuestionario Breve de Burnout). Con ello, se logró determinar que de los factores de riesgo generadores de agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico en los funcionarios de área de producción de DEJA MU SUBACHOQUE SAS, se encuentran relacionado con: el nivel educativo, las altas jornadas laborales y la antigüedad laboral, lo cual se confirma en los resultados pues un 23,81% de la muestra de 21 personas presenta un nivel bajo de síndrome de Burnout, un 42,86% presenta un nivel medio y un 33,33% está afectado claramente por este síndrome.

1. Problema

Descripción del problema

En la actualidad, uno de los riesgos que pueden sufrir determinados trabajadores se conoce como el Síndrome de Burnout, que, traducido a nuestro idioma, es el síndrome del “quemado”. Este síndrome afecta profesionales que desarrollan sus actividades en el sector de servicios, la esencia básica se relaciona con el desgaste emocional que sufren los trabajadores en el ejercicio de sus funciones, debido a la creciente competitividad de los mercados, que lleva a aumentar los niveles de exigencia en los empleados, sin embargo, en muchos casos es difícil establecer su diagnóstico, es decir que, muchos profesionales no saben que están padeciendo alguna de sus fases (Aragón, 2006); un estudio estableció que “el mercado laboral actual exige más productividad por parte de los trabajadores una encuesta realizada a 16.000 profesionales por la firma especializada Regus, reveló que 38% de los colombianos sufre de estrés generado por las presiones laborales...mostrando que Colombia no es la excepción a esta tendencia mundial.” (universia, 2012)

Según la encuesta nacional sobre condiciones de salud de los trabajadores en Colombia en el año 2007 (Social, 2017), que estuvo dirigida a empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima. La encuesta reveló, que, en Colombia, dos de cada tres trabajadores refieren estar expuestos a factores psicosociales durante la jornada laboral completa, a los que se suman factores de este tipo a nivel externo al lugar del trabajo. En el año 2007, empresas de diferentes regiones del país, reportaron la existencia de una cifra de estrés laboral que oscilaba entre el 20%

y el 33% de los trabajadores. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos. (Javeriana, 2017)

Por otra parte, DEJA-MU SUBACHOQUE S.A.S es una empresa colombiana dedica a la elaboración de productos lácteos y comercio de los mismos, cuyos empleados en su mayor parte se dedican a las tareas operativas, quienes con mayor frecuencia se ven en la obligación de tener extensas jornadas de trabajo para el logro de las metas previstas por la organización, sin que exista remuneración alguna por las horas extras que el personal debe realizar diariamente. En esta organización, laboran 132 personas que se dividen en el área administrativa y el área de producción u operativa, recayendo en estos últimos, la presión generada por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la organización.

Como consecuencia, se han presentado algunos síntomas de agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico que, hacen pensar en la posibilidad que se materialice el riesgo de padecer entre los colaboradores del área de producción de la empresa DEJA-MU SUBACHOQUE S.A.S., el Síndrome de Burnout.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales que pueden generar tendencia de presentar Síndrome de Burnout en los operarios del área de producción de DEJA-MU SUBACHOQUE SAS?

2. Objetivos

Objetivo General

Analizar los factores de riesgo que intervienen en el desarrollo del Síndrome de Burnout, para reconocer el impacto que genera a nivel del área de producción de DEJA MU SUBACHOQUE S.A.S, por medio de la realización de cuestionarios.

Objetivos Específicos

Identificar los factores de riesgo generadores de agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico a través de la realización del Cuestionario Breve de Burnout CBB, con el fin reconocer si se presenta el Síndrome de Burnout en los funcionarios del área de producción de DEJA MU SUBACHOQUE S.A.S.

Reconocer las consecuencias o cambios generados por los factores de riesgo, a nivel de salud, rendimiento laboral, comportamiento y relaciones personales de los funcionarios del área de producción de DEJA MU SUBACHOQUE S.A, a través de los resultados estadísticos del cuestionario.

Plantear estrategias que permitan la promoción de actividades que eviten el agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico, desde el área de seguridad y salud en el trabajo de la empresa DEJA MU SUBACHOQUE S.AS, con el fin de prevenir el desarrollo del Síndrome de Burnout en los funcionarios del área de producción.

3. Justificación

El Síndrome de Burnout es catalogado como “riesgo emergente”, sin embargo, la realidad es que siempre ha estado presente en los ambientes laborales, siendo objeto de estudio desde la década de los setenta. Este síndrome tiene varios factores de riesgo que tienen que ver con el ambiente organizacional, sobre todo en la constante relación que existe entre el trabajador y las actividades involucradas en el desarrollo de sus trabajo, con aspectos de gran influencia como la sobrecarga laboral, la falta de apoyo o confianza hacia el empleado, la falta de imparcialidad ante los trabajadores, los conflictos de rol o la incompatibilidad entre el rol a desempeñar y la ética moral, son algunos ejemplos de cómo un mal clima organizacional puede provocar este Síndrome de Burnout (López, 2018). Se presentan síntomas de agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico, junto con la sensación de ineficiencia, es decir, de no ser un profesional capaz de entender las tareas laborales de forma adecuada.

Considerando los estudios realizados en la materia y dado a los elevados niveles de estrés laboral, los trabajadores tienen mayor predisposición a desarrollar el Síndrome de Burnout, el presente trabajo, se realiza con el objetivo de analizar los factores de riesgo que intervienen en el desarrollo de las actividades y el impacto que genera a nivel del área de producción de DEJAMU SUBACHOQUE S.A.S, quienes por las características propias de su trabajo y debido a las excesivas metas que deben cumplir, se encuentran continuamente expuestos a un alto grado de presión laboral.

Por otra parte, al tener un reconocimiento de los factores de riesgo que generan el desarrollo del Síndrome de Burnout, se busca realizar estrategias de promoción que prevengan la

aparición y el desarrollo de este, para así generar beneficios en la salud del funcionario y de igual manera en su comportamiento al realizar su actividad laboral.

El beneficio de la identificación de los factores de riesgo implicará un impacto positivo para la empresa DEJA MU SUBACHOQE S.AS, ya que como es bien sabido, el recurso más importante de una organización, es su recurso humano (RH), por lo tanto, generar dignidad, trato justo y espacios que propicien bienestar a sus funcionarios, permitirá el adecuado desarrollo de las actividades y emprendimiento de la empresa.

En conclusión, Como Especialistas en Gerencia de Riesgos Laborales, es una de las funciones como profesionales, identificar los riesgos menos visibles en el contexto aboral, como es el caso de los riesgos psicosociales, así la investigación a desarrollar en la empresa DEJA MU SUBACHOQE S.AS, permitirá la recolección de información encaminada a la identificación de individuos del área de producción que pueden ser propensos a desarrollar el síndrome y se describirán sugerencias para mitigar el riesgo de su materialización.

4. Marco Referencial

4.1 Marco Teórico

Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar (Gil, 2012). Los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un

deterioro o disfunción en: Las características de la tarea, las características de la organización, las características del empleo, la organización del tiempo de trabajo. La exposición a los riesgos psicosociales no deteriora necesariamente la salud del trabajador, aunque como su nombre indica son una fuente de riesgo, pues si el individuo utiliza unas estrategias de afrontamiento funcionales podrá manejar la situación laboral para eliminar el riesgo, o podrá modificar su comportamiento, sus cogniciones o su emoción para adaptarse a la situación y convivir con ella (Gil, 2012). En este ejercicio investigativo se trabajará puntualmente con el riesgo psicosocial emergente llamado Síndrome de Burnout.

La definición de síndrome de *burnout* más consolidada es la de Maslach y Jackson quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo. Este síndrome se da en aquellas personas que por la naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto constante y directo con la gente, como son los trabajadores de la sanidad, de la educación o del ámbito social (Mansilla, 2002).

Los trabajadores que pueden ser susceptibles de *burnout* se encuentran con mayor frecuencia entre aquellas ocupaciones en las que se presta una atención constante y directa de ayuda a personas; es el caso de las profesiones sanitarias, sociales o educativas, y son algunos de estos trabajadores los que pueden desarrollar sentimientos cada vez más negativos hacia los pacientes, usuarios o alumnos. Aunque este síndrome se ha considerado como exclusivo de servicios sanitarios, servicios sociales, instituciones docentes y servicios de seguridad que trabajan, lo cierto es que el síndrome ha sido descrito en otras profesiones (Elloy, Terpening y Kohls, 2001, citados por Mansilla, 2002).

Según Maslach, 1982 (citado por Mansilla, 2002), en cuanto a las consecuencias de este síndrome el trabajador se va viendo afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables, a pesar de poner en juego todos sus recursos personales. Se produce un deterioro general: cognitivo, emocional, conductual y físico. Los síntomas de *burnout* pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales (Maslach, 1982):

Estos síntomas tienen unas consecuencias negativas hacia la vida en general, disminuyendo la calidad de vida personal y aumentando los problemas familiares y en toda la red social extra laboral del trabajador, debido a que las interacciones se hacen tensas, la comunicación termina siendo deficiente y se tiende al aislamiento.

4.2 Antecedentes o Estado del Arte

La aparición del síndrome de Burnout puede desarrollarse en cualquier empresa, área y trabajador que este expuesto a inadecuados espacios de trabajo, trato injusto o sobrecarga laboral, por lo tanto, es de gran importancia determinar sus orígenes, los factores de riesgo y las causas que generan a nivel del trabajador y la compañía. Este síndrome ha sido catalogado como un riesgo laboral según la Organización Mundial de la Salud.

Muñoz Rojas, Rodríguez Lopez y Niebles Núñez, (2016) Realizan estudio sobre el autocuidado del síndrome de burnout, con el propósito analizar los factores de riesgo del síndrome de burnout en el sector salud privado. La investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, transversal, bajo la modalidad de campo, El análisis, la interpretación y la evaluación de los aspectos relevantes de las variables de estudio evidenciaron los factores de

riesgo que se desarrollan en el síndrome de burnout, y son aquellos relacionados a las características del puesto trabajo, características personales o individuales, es decir la gran implicación en el trabajo, el deseo de destacar, controlar todo y obtener resultados brillantes, perfeccionismo extremo, sensibilidad, entre otros. Y finalmente, las relaciones interpersonales. Como resultado se encontró que existe alta presencia de los factores de riesgos del síndrome de Burnout en la mayoría de los médicos intensivistas del sector salud privado.

En la ciudad de Bogotá, Cruz y Puentes (2017) realizaron un estudio, Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá, con el fin de describir el Síndrome de Burnout y la calidad de vida laboral del personal asistencial de una institución de salud de segundo nivel y observar si existe relación entre estos constructos, se realizó bajo un diseño descriptivo, correlacional con fines predictivos. La población estudio estuvo compuesta por 62 trabajadores asistenciales, se aplicaron dos cuestionarios, el cuestionario de calidad de vida profesional y el cuestionario del inventario de Burnout de Maslach, los resultados indicaron una severidad alta y moderada del síndrome en el 38.7% de los participantes; no obstante, el alto nivel de realización personal unido a la motivación intrínseca constituyó un factor protector ante la alta carga laboral y el escaso apoyo directivo.

La Fundación para la prevención de Riesgos Laborales (2010) Realizaron la identificación de los factores de riesgo psicosocial en el sector lácteo, por medio de la aplicación de una encuesta basada en la lista de identificación de riesgos del Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en la PYME editado por el INSHT, participaron 262 trabajadores, más de la mitad de los cuales (56,87%), trabajan en empresas dedicadas al subsector de leches higienizadas envasadas, pasterizadas, esterilizadas,

concentradas, yogur y otras leches fermentada. El perfil predominante es el trabajador de áreas productivas, varón y con una edad comprendida entre 36 y 50 años. Como resultados se encontró que, la mayoría de trabajadores, tanto hombres como mujeres, nunca o raramente encuentran dificultades para adaptarse al trabajo de turnos o nocturno, a la mayoría de trabajadores siempre o habitualmente su tarea le permite la comunicación con otras personas o compañeros, para una gran parte de los trabajadores tanto la inestabilidad laboral como la ausencia de formación profesional son origen de malestar, la autonomía temporal y el contenido del trabajo son aspectos con fuertes restricciones en los procesos productivos del Sector Lácteo derivados de repetitividad, monotonía e imposibilidad de acción sobre el ritmo de trabajo o la definición de pausas y descansos.

4.3 Marco Legal

Se han establecido decretos, declaraciones, tratados, resoluciones y leyes que apoyan el desarrollo integral del ser humano tanto social como laboralmente, y por otro lado buscan proteger al trabajador de circunstancias que se puedan presentar en sus respectivos entornos sociales.

La formulación de un plan de acción para prevenir los efectos del síndrome de Burnout en Colombia, debe estar relacionado con la Ley 100 de 1993 o Ley de la Seguridad Social mediante la cual se normativa los planes de salud mental y física para los ciudadanos, de manera que toda iniciativa que se adelante con el propósito de promover la salud y el bienestar de las personas como en este caso de los trabajadores de la empresa DEJA MU SUBACHOQUE SAS., reafirma el propósito del Estado de garantizar el Derecho a la Salud de los colombianos.

El descanso es uno de los aspectos más relevantes en este caso, por lo que el Código Sustantivo del Trabajo en su título VII en el art. 172 regula lo concerniente a los descansos obligatorios: “el patrono está obligado a dar descanso dominical remunerado a todos sus

trabajadores. Este descanso tiene duración mínima de veinticuatro (24) horas”. En el art. 181 se establece que “el trabajador que labore habitualmente en día de descanso obligatorio tiene derecho a un descanso compensatorio remunerado”

En cuanto al riesgo psicosocial se debe considerar como marco legal, la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección social, por el cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Este es sin lugar a duda el requisito normativo sobre el cual se basa la investigación, al establecerse como obligatorio para las empresas en la gestión del riesgo psicosocial.

5. Metodología

5.1 Enfoque y alcance de la investigación

Se realizará una investigación no experimental con un alcance Descriptivo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) este tipo de alcance busca describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos, es decir, detallar como son y se manifiestan. El cual pretende especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Con enfoque Cualitativo, el cual describe, comprende y analiza los datos obtenidos en los contextos estructurales y situacionales, por medio de la aplicación de cuestionario breve de burnout, con el fin de analizar los factores de riesgo que intervienen en el desarrollo del Síndrome de Burnout y así comprender el impacto que genera a nivel laboral y personal de los trabajadores de DEJA MU SUBACHOQUE S.A.S.

5.2 Población

Se tomará la población total de operarios el área de producción (21 personas) de DEJA MU SUBACHOQUE SAS. Los criterios de inclusión de los participantes a tener en cuenta, fueron: ser empleados de la empresa DEJA MU SAS SUBACHOQUE, del área de producción.

5.3 Instrumentos

5.3.1 Instrumento Cuestionario Breve de Burnout (CBB)

El CBB está elaborado con el propósito de poder evaluar el síndrome de desgaste profesional o burnout a través de las diferentes fases del proceso, sin centrarse exclusivamente en la posible estructura del síndrome, sino incluyendo elementos antecedentes y consecuentes del síndrome. El CBB considera procesos de tipo cognitivo implicados en el *burnout*, consistentes en la pérdida de expectativas y del contexto justificativo del propio trabajo, así como aspectos conductuales como la implicación laboral personal (Moreno et al. 1997). Este instrumento presenta un total de 21 ítems, sus opciones para responder están dadas por la “escala Likert la cual requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones” (Malhotra, Dávila y Treviño, 2004, p.258). Los ítems están integrados en tres bloques teóricamente diferenciados.

Primer bloque: antecedentes del síndrome de Burnout.

Segundo bloque: Factores del síndrome de Burnout.

Tercer bloque: consecuencias del síndrome de Burnout.

Para la calificación de cada ítem se tendrá presente la asignación de un valor numérico de 1 a 5, para posteriormente recodificar la calificación de los ítems (2, 4, 8, 9, 16), una vez estén

recodificados se suman los puntajes de los ítems correspondientes a cada bloque, los ítems están distribuidas de la siguiente manera:

- Factores de Burnout: ítem 2, 10, 16, 6, 14, 20, 4, 8, 9;
- Síndrome de Burnout: ítem 1, 7, 15, 3, 11, 18, 5, 12, 19;
- Consecuencias del Burnout: ítem 13, 17, 21.

Tras este proceso de recodificación se realizará la interpretación de los resultados totales, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Factores de Burnout: puntajes de 9-19 bajo, 20-29 medio y mayores a 29 alto.
- Síndrome de Burnout: puntajes de 9-19 bajo, 20-25 medio y mayor a 25 altos.
- Consecuencias del Burnout: puntajes de 3-6 bajo, 7-8 medio y mayores a 8 alto.

El objetivo de la utilización de este instrumento es Cuáles son los factores de riesgo psicosociales que pueden generar tendencia de presentar Síndrome de Burnout en los operarios del área de producción de DEJA-MU SUBACHOQUE SAS.

El CBB Cuestionario Breve de burnout se presenta en formato físico. Como Anexo 1, se adjunta en el formato.

5.4 Procedimientos

El cuestionario se aplicará al total de la población de empleados (21 personas), del área de producción de la empresa DEJA MU SUBACHOQUE SAS, para ello se implementan 3 etapas como parte de este proceso.

Etapa 1

Concertar con el líder de DEJAMU SUBACHOQUE SAS, los espacios que serán otorgados para que el personal seleccionado participe, el cuestionario será entregado y realizado en las instalaciones de la empresa y en horario laboral

Etapa 2

Concertadas las fechas para el desarrollo de la actividad, e indicarle al personal el propósito académico, para el correspondiente diligenciamiento del consentimiento informado y el desarrollo del cuestionario

Etapa 3

Teniendo en cuenta la información recopilada, se procede a analizar estadísticamente los datos obtenidos y realizar las conclusiones respectivas del trabajo realizado.

5.5 Análisis de información.

El proceso de la información se realiza de la siguiente manera:

Se analizarán los resultados arrojados por el cuestionario CBB, a través de el programa informático Microsoft Excel, donde fue tabulada y luego consolida por el programa SPSS usado para el procesamiento de los datos. donde se realizarán análisis estadísticos y gráficos que permitieran medir las variables demográficas y sociales de género, relaciones personales, numero de hijos, estudios, y demás; de igual manera estudiando la validación para cada uno de los ítems correspondientes a cada bloque.

5.6 Consideraciones éticas

Para la obtención de la información, se solicita el permiso a la empresa para la realización del cuestionario, con dicho permiso y apoyo respectivo, al momento de implementar la encuesta,

se explica a los funcionarios participantes el manejo que se le dará a la información, el fin académico correspondiente y el alcance. (Anexo 2)

Posterior a ello se entrega al personal un documento denominado consentimiento informado, a través del cual la persona autorice el uso de la información recopilada, de esta manera, con cada cuestionario se tendrá un soporte de autorización, por parte de cada colaborador participante.

6. Cronograma

Tabla 1

Cronograma de actividades

No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto*
		Desde	Hasta	
1	Entregar anteproyecto en plantilla institucional	Oct-04	Oct-12	Documento Anteproyecto Final
2	Implementación del Cuestionario Breve de Burnout	Dic-20	Ene-18	Información recopilada
3	Tabulación y construcción de base de datos	Ene-18	Feb-18	Base de datos
4	Análisis de resultados de el cuestionario	Fe-18	Mar-18	Tabla estadística de porcentajes
5	Conclusiones y Recomendaciones	Mar-18	Abril-13	Trabajo final
6	Presentación y sustentación final	Abr-13	Abr-27	Entrega Final

Fuente: *Datos alcanzados en el estudio*

7. Presupuesto

Tabla 2

Presupuesto

RUBROS	Aportes de la convocatoria (Cofinanciación)	Aportes de contrapartida		TOTAL
	Presupuesto en Pesos	Efectivo presupuesto en Pesos	Especie	
1. Personal			300.000	300.000
2. Equipos			200.000	200.000
3. Software			150.000	150.000
4. Materiales e insumos		100.000		100.000
5. Viajes nacionales			100.000	100.000
6. Viajes internacionales*				-
7. Salidas de campo		100.000		100.000
8. Servicios técnicos		200.000		200.000
9. Capacitación		100.000		100.000
10. Bibliografía: Libros, suscripción a revistas y vinculación a redes de información.	100.000	100.000		200.000
11. Producción intelectual: Corrección de estilo, pares evaluadores, traducción, diseño y diagramación, ISBN, impresión u otro formato	150.000			150.000
12. Difusión de resultados: Correspondencia para activación de redes, eventos	50.000			50.000
13. Propiedad intelectual y patentes				-
14. Otros				-
TOTAL	300.000	600.000	750.000	1.650.000

Fuente: *Datos alcanzados en el estudio*

8. Resultados y discusión

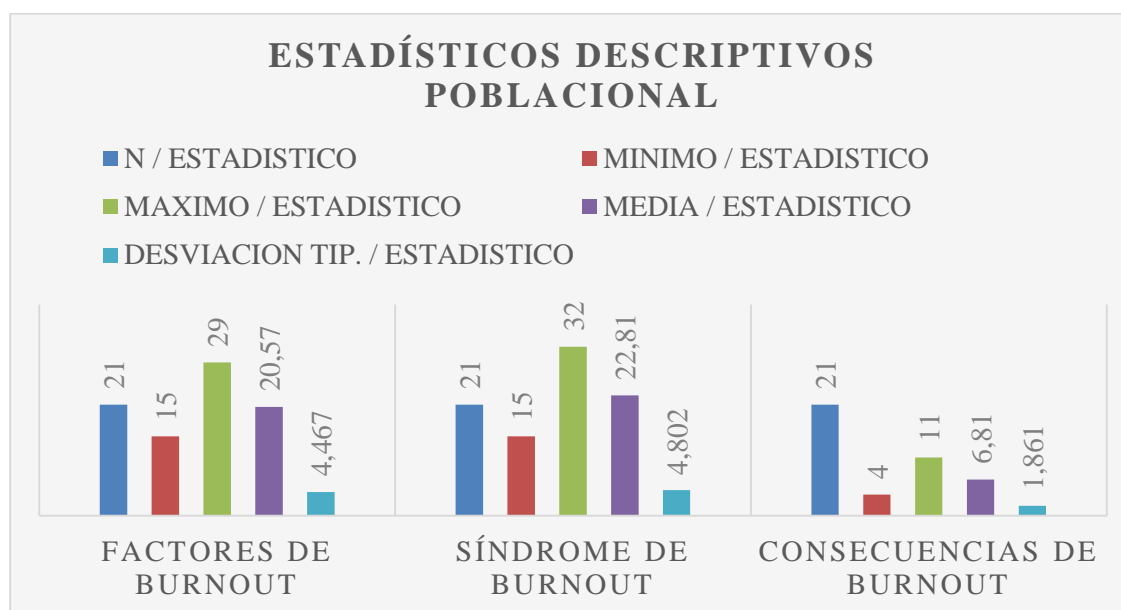


Grafico 1. Estadísticos descriptivos poblacional

Según el análisis descriptivo arrojado por el programa SPSS usado para el procesamiento de los datos obtenidos fueron los siguientes: en cuanto a factores de Burnout el puntaje máximo obtenido fue de 29 y el puntaje mínimo fue de 15, la media poblacional fue de 20,57 lo cual indica que el contexto organizacional no es precursor del burnout (el punto de corte es de 29 puntos). En cuanto a síndrome de Burnout el puntaje máximo obtenido fue de 32 puntos y el mínimo fue de 15, la media poblacional fue de 22,81 esto indica que están muy cerca a desarrollar síndrome de Burnout. En cuanto a las consecuencias de Burnout el puntaje máximo obtenido fue de 11 y el mínimo fue de 4 puntos, la media poblacional fue 6,81. En cualquier caso el CBB no es un cuestionario clínico, por lo que las consecuencias del Burnout se deben evaluar complementariamente por un instrumento específico.



Gráfico 2. Sexo

En cuanto a la variable sexo un 19% de la muestra son hombres, con una frecuencia de 4 sujetos, y un 81% de la muestra son mujeres con una frecuencia de 17 sujetos.



Gráfico 3. Estudios Académicos

En cuanto a la variable estudios académicos un 14,3% hicieron hasta básica secundaria, un 38,1% cursaron estudios profesionales, un 4,8% cursaron estudios técnicos.

Se puede evidenciar como la mayoría de personas cuentan con un estudio profesional y algunas solamente cuentan con un técnico, lo cual requiere mas responsabilidades, por lo tanto, eso explica los altos porcentajes que se dieron que se dieron en los factores de burnout.

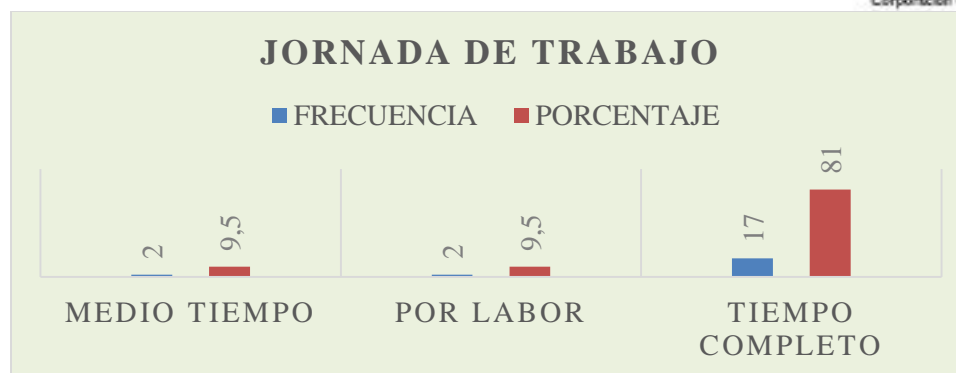


Gráfico 4. Jornada de trabajo

En cuanto a la jornada de trabajo, un 9,5% están por medio tiempo, un 9,5% están por labor o prestación de servicios y un 81% están tiempo completo en sus labores.



Gráfico 5. Tiempo que lleva en el cargo

En cuanto al tiempo que llevan en el cargo un 19% están hace entre 1 y 3 años, un 66,7% están hace más de tres años y un 14.3% están hace menos de un año.

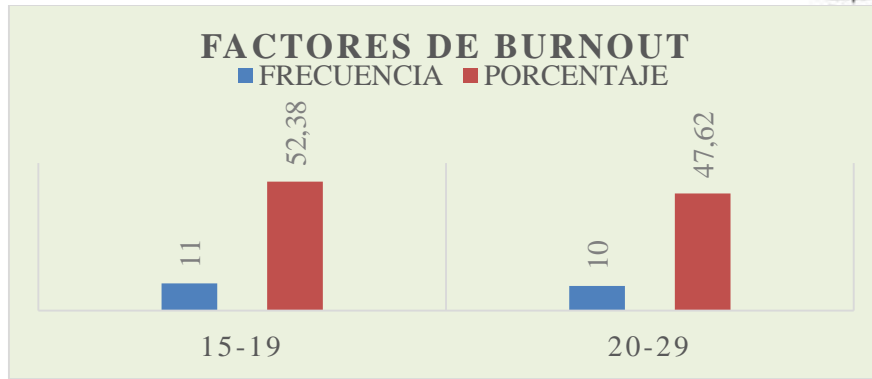


Gráfico 6. Factores de Burnout a nivel individual

En cuanto a la primera dimensión de la prueba un 52,38% presenta un nivel bajo de factores para el desarrollo del Síndrome de Burnout y un 47,62% presenta un nivel medio. La mitad de los empleados esta propensa a padecer el síndrome de burnout por los factores significativos que causan dicha condición, como lo son en este caso, los estudios, tener una pareja, la antigüedad laboral y la jornada laboral.

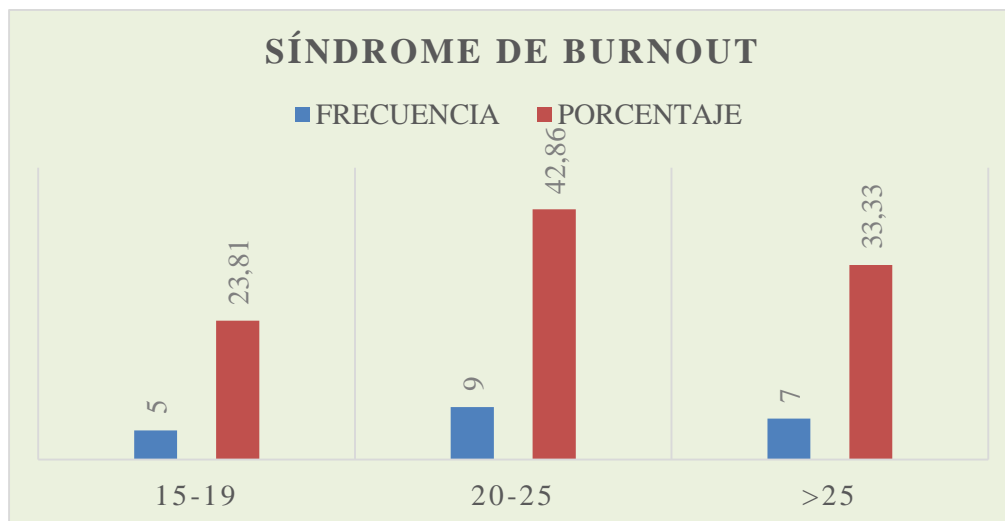


Gráfico 7. Síndrome de Burnout

En cuanto a síndrome de Burnout un 23,81% presenta un nivel bajo de síndrome de Burnout, un 42,86% presenta un nivel medio y un 33,33% está afectado claramente por este síndrome.

Se puede concluir que la minoría de los trabajadores presenta nivel bajo de burnout, pero una gran mayoría lo presenta o está muy cerca, esto es un gran factor de riesgo pues muchos trabajadores están afectados directamente por los factores de riesgo analizados.

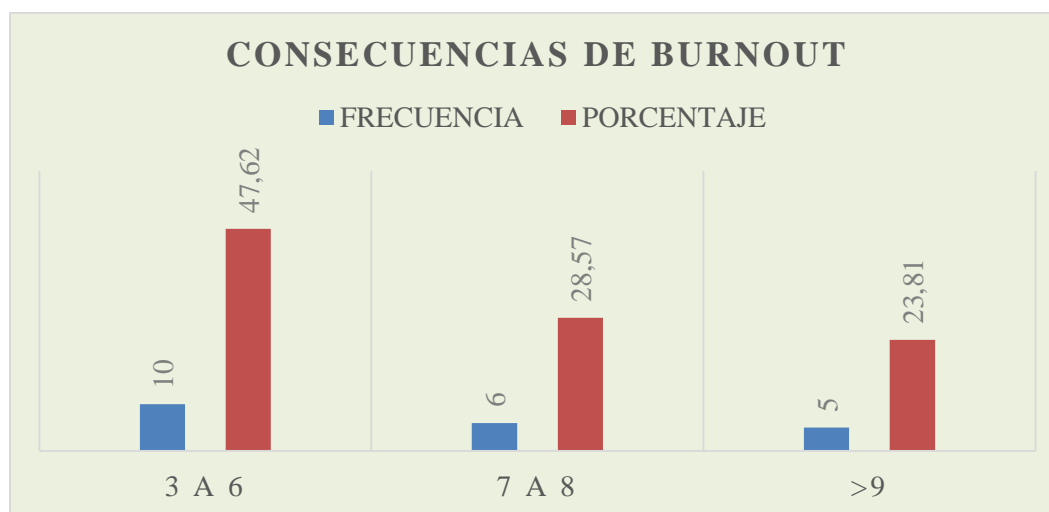


Gráfico 8. Consecuencias de Burnout

En cuanto a las posibles consecuencias del Síndrome de Burnout un 47,62% presentan un bajo nivel, un 28,57% presentan un nivel medio y un 23,81% esta críticamente afectado por el síndrome ya que se presentan consecuencias físicas, comportamentales y psicológicas, como cambios en el estado de ánimo, desmotivación, agotamiento mental, menor rendimiento y se puede extender mas allá del propio empleado y llegar a afectar la familia, pareja e incluso puede ocasionar importantes pérdidas económicas a la empresa.

9. Conclusiones

Tras el análisis de la información recopilada a través del Cuestionario Breve de Burnout CBB, se logró determinar que de los factores de riesgo generadores de agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico en los funcionarios de área de producción de DEJA MU SUBACHOQUE SAS, se encuentran relacionado con: el nivel educativo, las altas jornadas

laborales y la antigüedad laboral, lo cual se confirma en los resultados pues un 23,81% de la muestra de 21 personas presenta un nivel bajo de síndrome de Burnout, un 42,86% presenta un nivel medio y un 33,33% está afectado claramente por este síndrome, actualmente no se presenta un nivel alto, aunque es importante mencionar que a nivel individual algunos empleados presentan mayor riesgo a desarrollarlo que otros, o simplemente ya tienen el síndrome.

A nivel de salud las principales consecuencias que se pueden presentar son: depresión, ansiedad, estrés crónico, insomnio, entre otras. De igual manera trastoca el rendimiento laboral, trayendo consigo baja productividad, decisiones erróneas, falta de motivación y renuncia; y en las relaciones personales el trabajador puede llegar a tener problemas con sus compañeros, aislamiento, hasta tener vida inter personal nula, incluso llegando a afectar a su familia (universia, 2012) . Estas consecuencias son representativas debido a que un alto porcentaje de los trabajadores presenta síndrome de burnout o esta propenso a presentarlo, esto se verifica en la empresa DEJA-MU SUBACHOQUE SAS ya que un 47,62% presentan un bajo nivel, un 28,57% presentan un nivel medio y un 23,81% esta críticamente afectado por el síndrome, se considera pertinente tomar medidas al respecto ya que puede afectar directamente el rendimiento de la empresa.

Se logra identificar que los operarios de producción de la empresa DEJA MU SUBACHOQUE SAS, aunque no se encuentran en un alto nivel en las dimensiones del Burnout, si es de vital importancia que se generen estrategias orientadas a fortalecer el vínculo de los trabajadores con la empresa, como disminuir los estresores tanto organizacionales como psicosociales, promover estímulos y perfiles adecuados para que el trabajador se sienta realizado

y satisfecho con su ejercicio laboral y profesional; Algunas estrategias podrían ser la creación de un programa de estímulos e incentivos, programas de capacitación con técnicas del manejo del estrés, estrategias de intervención sobre el síndrome de Burnout a nivel organizacional e individual.

10. Recomendaciones

Luego de la revisión de literatura tanto teórica, se evidencia la importancia y necesidad de realizar investigaciones del síndrome Burnout en población diferente a docentes y personal de servicios de la salud, pues otros perfiles laborales también están altamente expuestos y requieren de resultados diagnósticos objetivos que permitan la creación de estrategias de promoción y prevención.

También se sugiere que la empresa realice la investigación en cada área, de igual manera se recomienda a la empresa que, si en alguna otra área se presenta esta sintomatología, iniciar a generar estrategias de intervención sobre el síndrome de burnout, programas de capacitación, programas de estímulos; para aminorar ya que puede atentar contra el crecimiento de la empresa.

La limitación más importante se dio en llegar al personal administrativo, teniendo en cuenta el personal evaluado, fue el suministrado directamente por la empresa, de acuerdo a la disponibilidad de su operación, por esta razón se tuvieron que hacer los cuestionarios en distintos días.

11. Referencias bibliográficas

- Caballero Pedraza, I., Vega Chávez , E., Contreras Torres , F., & Gómez Shaikh , J. (2017). Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes Psicológicos*.
- Castillo, V. H., Moguel , M., Soto Nogeira , L., Benítez Guadarrama, J. P., & Alvarado Tarango , L. (2017). Síntomas y Efectos del Síndrome del “Burnout”, una Revisión Sistemática . *Academia Journals*.
- Gil Monte, P., Unda Rojas, S., & Sandoval Ocaña, J. (2009). Validez factorial del «Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. *Salud Mental*.
- COPASO. (s.f.). Obtenido de copaso.upbbga.edu.co/normatividad.htm
- Cruz, D., & Puentes , A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Informes Psicológicos*.
- Díaz, F., & Gomez , I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el caribe*.
- Fundación para la prevención de Riesgos Laborales. (2010). *Guía para la prevención de Riesgos Psicosociales en la industria Lactea*. Cursoforum S.L.U.
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=12998>-. (s.f.).
- Javeriana, U. P. (11 de feb de 2017). *Bateria de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial*. Obtenido de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgopsicosocial-1.pdf>
- López, D. V. (19 de junio de 2018). *webconsultas*. Obtenido de <https://www.webconsultas.com>
- Mansilla, F. (2002). Codependencia y psicoterapia interpersonal. *Revista de la asociación española de Neuropsiquiatría*, 11. Obtenido de <http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15786/15645>

MINSALUD. (s.f.). Obtenido de

www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf

MINTRABAJO. (s.f.). Obtenido de [www.mintrabajo.gov.co/normatividad-agosto-decretos-](http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad-agosto-decretos-2014/3708-decreto-1477-del-5-de-agosto-de-2014.html)

[2014/3708-decreto-1477-del-5-de-agosto-de-2014.html](http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad-agosto-decretos-2014/3708-decreto-1477-del-5-de-agosto-de-2014.html)

MINTRABAJO. (s.f.). Obtenido de [www.mintrabajo.gov.co/normatividad-julio-decretos-](http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad-julio-decretos-2014/3700-decreto-1443-del-31-de-julio-de-2014.html)

[2014/3700-decreto-1443-del-31-de-julio-de-2014.html](http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad-julio-decretos-2014/3700-decreto-1443-del-31-de-julio-de-2014.html)

Muñoz Rojas, D., Rodríguez López, J., & Niebles Núñez, W. (2016). EL AUTOCUIDADO DEL SÍNDROME DE BURNOUT. UNA REFLEXIÓN TEÓRICA . *Saber, ciencia y libertad.*

RÉGIMEN LEGAL DE BOGOTÁ D.C. (s.f.). Obtenido de 2012:

www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=47374

RÉGIMEN LEGAL DE BOGOTÁ D.C. (1915). Obtenido de

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=12998>

Rodríguez Paipilla , M., Rodríguez, R., Riveros Guitierrez , A., Rodríguez , M. L., & Pinzon , J.

(2011). *SINDROME DE BURNOUT Y FACTORES ASOCIADOS EN PERSONAL DE SALUD EN TRES INSTITUCIONES DE BOGOTÁ EN DICIEMBRE DE 2010.*

SECRETARIA GENERAL DEL ESTADO . (s.f.). Obtenido de

www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Social, M. d. (10 de febrero de 2017). Obtenido de

http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I_encuesta_nacional_colombia2.pdf

universia. (2 de octubre de 2012). *universia colombia.* Obtenido de

<http://noticias.universia.net.co>

Anexo 1

COORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES, SEGURIDAD Y SALUD EN
EL TRABAJO
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
CUESTIONARIO BREVE SÍNDROME DE BURNOUT PROFESIONAL

Sexo: Mujeres__ Hombres__	Relaciones personales: Pareja Estable Si__ No__
Número de hijos: Sin hijos__ Un hijo__ Más de un hijo__	Estudios: Básica secundaria__ Técnico__ Profesional__
Jornada de trabajo: Tiempo completo__ Medio Tiempo__ Turnos__ Por labor__	Tipo de contrato: Fijo__ Indefinido__ Prestación de servicios__
Cargo: _____ _	Tiempo que lleva en el cargo: Menos de un año__ Entre 1 y 3 años__ Más de tres años

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

1. En general estoy más bien cansado de mi trabajo.

1. En ninguna ocasión
2. Raramente

3. Algunas veces

4. Frecuentemente

5. En la mayoría de ocasiones

Me siento identificado con mi trabajo.

1. En ninguna ocasión

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

Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes

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

Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo.

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

Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Mi trabajo actual carece de interés.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor.

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

Los compañeros nos apoyamos en el trabajo.

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

Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí.

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

Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien sus resultados y su alcance.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Las personas a las que tengo que atender reconocen muy poco los esfuerzos que se hacen por ellas.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

¿Considera usted que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc)?.

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

Mi trabajo es repetitivo.

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

Estoy quemado en mi trabajo.

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

Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo.

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

El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales.

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

Procuro despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo.

1. Nunca
2. Raramente
3. Algunas veces

4. Frecuentemente
5. Siempre

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

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

Mi trabajo me resulta muy aburrido.

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

Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor.

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

Anexo 2

Carta de autorización por parte de Deja Mu Subachoque S.A.S.

El Rosal, diciembre 15/ 2019

Señores:

DEJA MU SUBACHOQUE SAS- RECURSOS HUMANOS
Subachoque

Asunto: Solicitud de permiso

Reciban cordial saludo,

Me dirijo muy respetuosamente a ustedes, para solicitarles permiso con el fin de desarrollar un Proyecto de Investigación para optar el título de Especialista en Riesgos Laborales Seguridad y Salud en el Trabajo, de la estudiante KAREN VIANEY CAMPOS TORRES, identificada con C.C. 1.074.185.037 de El Rosal Cundinamarca.

La investigación consta de varias etapas, el proyecto es titulado “SINDROME BURNOUT AREA DE PRODUCCION DE LA EMPRESA DEJA MU SUBACHOQUE SAS” para lo cual se requiere recopilar la información pertinente y tener acceso para realizar un cuestionario referente a tema mencionado anteriormente, a los trabajadores del área de producción de la empresa.

Agradeciendo de antemano la atención a la presente.

Atentamente,

KAREN VIANEY CAMPOS TORRES
C.C. 1.074.185.037
Tel. 3161557636