



Evaluación del Síndrome de Burnout en colaboradores de la ONG Crecer en Familia

Modalidad Hogares Sustitutos - Cúcuta Norte de Santander

Sandi Milena Parra Alba

Yolimar Gómez Contreras

Marlon Amilkar José Daniel Jaimes Urbina

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Santanderes

Centro de Operaciones Académicas - Cúcuta

Programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

2022

**Evaluación del Síndrome de Burnout en colaboradores de la ONG Crecer en Familia
Modalidad Hogares Sustitutos - Cúcuta Norte de Santander**

Sandi Milena Parra Alba

Yolimar Gómez Contreras

Marlon Amilkar José Daniel Jaimes Urbina

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia en
Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Directora

Blanca Johanna Pérez Fernández

Magister en Administración de Empresas con énfasis en Sistemas Integrados de Gestión

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Santanderes

Centro de Operaciones Académicas - Cúcuta

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

2022

Dedicatoria

Llena de felicidad, amor y esperanza dedico el presente proyecto a mi creador por la sabiduría y la oportunidad de vida, a mi madre Milena Alba por ser la principal promotora de mis sueños, mi ser de luz en los momentos de angustia; a mi hermana Luisa Zharik mi mejor regalo del cielo, por llenar mis días de mil colores; a mi esposo Hubert Pulido por ser mi compañero de aventuras, gracias por estar presente en las etapas más hermosas de mi vida; finalmente a mis compañeros de proyecto por las desveladas y los momentos de desesperanza que se convirtieron en sonrisas.

Trabajadora Social Sandi Milena Parra Alba

A mis amados padres Amelida Contreras Santiago y Tomas Cipriano Gómez, que privilegio tenerlos como papás, que agradecida y orgullosa me siento de haber observado a través del tiempo tanto esfuerzo y sacrificio para contribuir en lo que soy ahora. A Tomas Albeiro Gómez Contreras mi hermano, gracias por ser mi complemento, mi mundo no sería lo mismo sin ti, Manuela Estévez, mi compañera en todo momento, mi amiga, gracias por siempre estar. Todo esto me llena de orgullo y siento que el mismo orgullo está dentro de ustedes, este triunfo no es solo mío, es también por y para ustedes; los amo.

Ps. Yolimar Gómez Contreras

Dedico este proyecto de investigación primeramente a Dios por regalarme la oportunidad de cumplir esta nueva etapa en mi vida, a mi madre Blanca Urbina quien ha sido mi polo a tierra en esos momentos donde no encontraba el rumbo y quería desfallecer pero que logro guiar mis pasos con esfuerzo, amor, dedicación y comprensión impulsándome a ser un hombre responsable que está cumpliendo las metas de vida. También a mis compañeras de lucha en este proyecto que

con esfuerzo y dedicación nos aventuramos por cumplir satisfactoriamente con éxito y sabiduría nuestros sueños profesionales.

Psi. Marlon Amilkar José Daniel Jaimes Urbina

Agradecimientos

Agradecemos a la directora del proyecto y a todos aquellos docentes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios quienes con disposición brindaron sus orientaciones para que el presente proyecto se hiciera realidad.

Así mismo, extendemos un agradecimiento con cariño y respeto a la doctora Alma Yolima Caicedo Paz representante legal de la ONG Crecer en Familia regional Norte de Santander, y a los colaboradores pertenecientes a la Modalidad de Hogares Sustitutos – Cúcuta, por su disposición y valiosos aportes permitiendo conocer la realidad social de la organización y brindar con creatividad las diversas ideas que fueron base fundamental para la construcción de las herramientas preventivas.

Contenido

Lista de Tablas	10
Lista de figuras	11
Lista de anexos	12
Resumen	13
Abstract	14
Introducción	15
1. Problema	17
1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Pregunta de investigación	19
2. Objetivos	20
2.1. Objetivo general	20
2.2. Objetivos específicos	20
3. Justificación	21
4. Marco de referencia	23
4.1. Marco Teórico	23
<i>Síndrome Burnout</i>	23
Agotamiento emocional.	25
Despersonalización.	26
Realización personal.	27
Calificación del Maslach Burnout Inventory (M.B.I).	28
4.2. Antecedentes	28
<i>Antecedentes internacionales</i>	28
<i>Antecedentes nacionales</i>	32

Evaluación del Síndrome de Burnout en colaboradores de la Modalidad Hogares Sustitutos	7
<i>Antecedentes regionales</i>	35
4.3. Marco legal	38
<i>Constitución Política de Colombia</i>	38
<i>Ley 1010 de 2006</i>	38
<i>Decreto 1477 de 2014</i>	38
<i>Ley 1562 de 2012</i>	38
<i>Ley 1616 2013</i>	38
<i>Ley 2191 de 2022</i>	39
<i>Resolución 2646 del 2008</i>	39
4.4. Marco conceptual	39
<i>Carga del trabajo</i>	39
<i>Carga mental</i>	39
<i>Desconexión laboral</i>	39
<i>Efectos en el trabajo</i>	39
<i>Enfermedad laboral</i>	40
<i>Estrés</i>	40
<i>Estrés laboral</i>	40
<i>Factores de riesgo psicosociales</i>	40
<i>Inseguridad contractual</i>	40
<i>Motivación laboral</i>	41

Evaluación del Síndrome de Burnout en colaboradores de la Modalidad Hogares Sustitutos	8
<i>Salud mental</i>	41
<i>Trabajo</i>	41
<i>Trastorno mental</i>	41
4.5. Marco contextual	41
<i>Localización</i>	41
<i>Reseña historia</i>	41
<i>Misión</i>	42
<i>Visión</i>	43
5. Metodología	44
5.1. Enfoque y alcance de investigación	44
5.2. Población y muestra	45
5.2.1. <i>Población</i>	45
5.2.2. <i>Muestra</i>	45
5.3. Instrumentos o técnicas para la recolección de la información	45
5.4. Procedimientos	47
5.5. Análisis de información.	48
5.6. Consideraciones éticas	49
6. Resultados	51
6.1. Evaluación del Síndrome de Burnout	52
<i>Agotamiento emocional</i>	55
<i>Despersonalización</i>	55
<i>Realización personal</i>	56

Evaluación del Síndrome de Burnout en colaboradores de la Modalidad Hogares Sustitutos	9
6.2. Análisis de las subescalas	58
<i>Subescala de agotamiento emocional</i>	59
<i>Despersonalización</i>	63
<i>Realización personal</i>	68
6.3. Herramienta de prevención	73
<i>Fase 1</i>	74
<i>Fase 2</i>	74
<i>Fase 3</i>	74
<i>Fase 4</i>	74
7. Conclusiones	78
8. Recomendaciones	79
Referencias bibliográficas	81
Anexos	86

Lista de Tablas

Tabla 1: Valores de las subescalas por prevalencia57

Tabla 2: Valores de las subescalas por prevalencia en porcentajes58

Lista de figuras

Figura 1: Edad.....	52
Figura 2: Género	52
Figura 3: Área de Trabajo	53
Figura 4: Tiempo de labor en la empresa.....	54
Figura 5: Subescala de Agotamiento emocional	55
Figura 6: Subescala de despersonalización..	56
Figura 7: Subescala de realización personal.....	56
Figura 8: Agotamiento emocional en relación con la edad.....	59
Figura 9: Agotamiento emocional en relación con el género	60
Figura 10: Agotamiento emocional en relación con el área de Trabajo en la empresa.....	60
Figura 11: Agotamiento emocional en relación con el tiempo de labor en la empresa.....	61
Figura 12: Despersonalización en relación con la edad.....	63
Figura 13: Despersonalización en relación con el género.....	64
Figura 14: Despersonalización en relación con el área de trabajo en la empresa.....	65
Figura 15: Despersonalización en relación con el tiempo de labor en la empresa.....	66
Figura 16: Realización personal en relación con la edad.....	68
Figura 17: Realización personal en relación con el género.....	69
Figura 18: Realización personal con el área de trabajo	70
Figura 19: Realización personal con el tiempo de labor en la empresa.....	71

Lista de anexos

Anexo 1: Autorización de la ONG Crecer en Familia	86
Anexo 2: Consentimiento informado.....	87
Anexo 3: Test MBI	88
Anexo 4: Evidencia fotográfica grupal.....	89
Anexo 5: Evidencia fotográfica grupal... ..	89
Anexo 6: Evidencia fotográfica individual	90
Anexo 7: Evidencia fotográfica individual	90
Anexo 8: Test MBI aplicado	91
Anexo 9: Test MBI aplicado.....	92

Resumen

El presente proyecto de investigación tuvo como contexto social a la ONG Crecer en Familia, Modalidad Hogares Sustitutos de la ciudad de Cúcuta - Norte de Santander, donde se evidenció desesperanza, desmotivación, conflictos a nivel interpersonal, así como síntomas psicosomáticos como dolores de cabeza, insomnio, ansiedad y trastornos gastrointestinales, que son consecuencias asociadas al Síndrome de Burnout; por lo que surgió la necesidad de evaluar la existencia del Síndrome dentro de la organización en mención, teniendo en cuenta las líneas de investigación gestión social, participación y desarrollo comunitario gestión y la sub línea titulada actores en las condiciones de trabajo y salud propuestas por la Corporación Universitaria Minuto de Dios; donde se logró la participación de la población total con 40 trabajadores, quienes diariamente se encuentran expuestos a factores que alteran su estabilidad emocional; Para ello se aplicó como instrumento el Test de Maslach Burnout Inventory (MBI), de forma física e individual, teniendo en cuenta el anonimato a petición de los colaboradores.

En continuidad con lo anterior, se pudo afirmar con datos estadísticos la existencia del Síndrome de Burnout dentro de la organización con enfoque mixto, que comprendió el contexto cuantitativo mediante la aplicación del Test MBI y cuantitativo en la correlación que se realizó entre las subescalas (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) y los datos socio demográficos (edad, género, área de trabajo y tiempo dentro de la empresa) brindando al lector los resultados frente a la percepción de los colaboradores desde un alcance correlacional; finalmente se deja como insumo una herramienta preventiva que lleva por nombre Burnout “estoy quemado” que fue construida a partir de las ideas de los colaboradores mediante la estrategia participativa brainstorming.

Palabras clave: prevención., Síndrome de burnout, subescalas, y trabajadores.

Abstract

The present research project had as a social context the NGO Crecer en Familia, Modality Hogares Sustitutos of the city of Cúcuta - Norte de Santander, where hopelessness, demotivation, interpersonal conflicts were evidenced, as well as psychosomatic symptoms such as headaches, insomnia, anxiety and gastrointestinal disorders, which are consequences associated with Burnout Syndrome; Therefore, the need arose to evaluate the existence of the Syndrome within the organization in question, taking into account the research line social management, participation and community development management and the sub-line entitled actors in the working and health conditions proposed by the University Corporation God's Minute; where the participation of the total population was formulated with 40 workers, who daily found themselves exposed to factors that alter their emotional stability; For this, the Maslach Burnout Inventory (MBI) Test was applied as an instrument, physically and individually, taking into account the anonymity at the request of the collaborators.

In continuity with the above, it was possible to affirm with statistical data the existence of the Burnout Syndrome within the organization with a mixed approach, which included the quantitative context through the application of the MBI Test and quantitative in the effectiveness that was carried out between the subscales (exhaustion emotional, depersonalization and personal fulfillment) and the socio-demographic data (age, gender, work area and time within the company) providing the reader with the results compared to the perception of the collaborators from a correlational scope; Finally, a preventive tool called Burnout "I'm burned" is left as an input, which was built from the ideas of the collaborators through the participatory strategy of brainstorming.

Keywords: prevention, burnout syndrome, subscales, and workers.

Introducción

Se tomó la decisión de realizar el presente proyecto con los colaboradores de la ONG Crecer en Familia Modalidad Hogares Sustitutos ubicados en la ciudad de Cúcuta – Norte de Santander, Evaluando la existencia del Síndrome de Burnout, ya que se evidenció carga laboral y largos horarios de trabajo a los que se encuentran expuestos día a día por las exigencias y múltiples funciones centrados en la atención integral a los beneficiarios y madres sustitutas; así mismo, las responsabilidades otorgadas al cargo y funciones que no le competen a su profesión.

Se logró evidenciar como principal problemática en la ONG Crecer en Familia, la existencia de síntomas asociados al Burnout como lo son: agotamiento, irritabilidad, aislamiento, cefaleas, entre otras; especialmente de los profesionales en Trabajo Social y Psicología, quienes tienen mayores funciones establecidas, con horarios de trabajo extenso y disponibilidad de las 24 horas del día para atender situaciones en Crisis de los beneficiarios (as); por esta razón, debido a las múltiples labores presuntamente se desencadena una serie de consecuencias que se relacionan con el síndrome de estar quemado; de tal manera, se justifica el presente proyecto que lleva por nombre, evaluación del Síndrome de Burnout en colaboradores de la ONG Crecer en Familia Modalidad Hogares Sustitutos en la ciudad de Cúcuta.

Las razones en las cuales las entidades que prestan estos servicios de acompañamiento constante a poblaciones vulnerables, deben buscar el bienestar en el empleado quien es el eje principal para el cumplimiento de los objetivos corporativos, en la cual se mide la eficiencia y la eficacia del servicio que permite de este modo tener un mejor desempeño dentro de la organización, mayor productividad y de esta forma brindar un servicio de calidad; cabe destacar que para el desempeño de la organización es necesario que exista la implementación de estrategias para la prevención para mejorar la calidad de vida en relación con la salud de los empleados, en el

cual reconozca su labor y desempeño logrando un mayor satisfacción y motivación entre sus colaboradores, generando un alto impacto en la productividad y competitividad dentro de la organización.

En el presente proyecto participó la población total; es decir, los 40 colaboradores que hacen parte de la Modalidad de Hogares Sustitutos en la ciudad de Cúcuta, siendo de gran importancia su percepción para la obtención de resultados acordes a su realidad social; el enfoque del proyecto es mixto puesto que se utilizaron instrumentos que presentan datos cuantitativo y se realizó el análisis cualitativo frente a las prevalencias de las subescalas en relación con los datos sociodemográficos; así mismo, se presentó un alcance correlacional que permitió el relacionamiento frente a la existencia del Síndrome de Burnout, donde finalmente se construyó una herramienta que pretende disminuir los índices y prevenir los síntomas asociados en los colaboradores.

1. Problema

1.1.Planteamiento del problema

El Síndrome de Burnout ha aumentado en las organizaciones en los últimos años, ya sea en las instituciones públicas o privadas. A partir de lo anterior, el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional establecida en Estados Unidos aseguró que entre el 28% y el 40% del porcentaje de los colaboradores manifestaron que las labores que realizaban les generaba carga laboral; así mismo, afirmaron que los trabajadores que padecían de estrés, ansiedad o neurosis presentaron ausentismo laboral (inasistencia a laborar) más tiempo (25 días de promedio por trabajador) en comparación con aquellos que no presentaban estos signos o síntomas (que eran como promedio 6 días perdidos por trabajador). por lo tanto, esta sintomatología es concebida como un fenómeno que afecta negativamente al individuo en la sociedad, causando la degeneración en el bienestar y la salud en los trabajadores pertenecientes a empresas u organizaciones provocando afecciones en su entorno social, familiar e individual. (Ramón et al., 2016).

Según lo propuesto por Quintero et al en el año 2020:

“Maslach y sus colaboradores afirman que El Burnout es un Síndrome psicológico que surge de la respuesta a estresores crónicos, caracterizado por cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir en profesionales que trabajan de cara al público o en trabajadores que no tienen contacto con otras personas en el individuo hasta provocar en este los sentimientos propios del síndrome”.

Actualmente en el territorio nacional el ministerio de trabajo en su decreto 1477 del 2014 incluye dentro de la tabla de enfermedades laborales el Síndrome de agotamiento profesional o Burnout el cual se asocia a la aparición de esta patología y los agentes psicosociales como altas

demandas de carga mental, las exigencias o responsabilidades asignadas, las cargas emocionales y la poca claridad en las tareas a realizar.

Cabe resaltar que la Organización Internacional para el Trabajo (OIT) manifiesta que en Colombia uno de cada cinco trabajadores presentan síndrome de Burnout, pues el cansancio, el estrés y la fatiga durante el desarrollo de sus funciones generan síntomas asociados, donde una de sus causales es que los empleados continúan realizando labores fuera de sus horarios; así mismo, se pretende que el 10% de trabajadores que se encuentran en vacaciones continúan desempeñando funciones laborales (Organización Internacional del Trabajo, 2013, p.119)

En la actualidad las empresas deben reconocer el Síndrome de Burnout dado que no sólo afecta la calidad de vida y la salud mental del profesional que lo padece, sino que, en muchas ocasiones, a causa de este síndrome se llega a poner en peligro la salud de los pacientes afectando la calidad del servicio brindado; tanto los que lo sufren directamente, así como los que son atendidos por alguien que lo padece. La frecuencia de este síndrome ha sido elevada lo que motivó que la Organización Mundial de la Salud en el año 2000 lo calificara de riesgo laboral. De tal manera, la ONG Crecer en Familia para brindar servicios de calidad como operador del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar atendiendo integralmente a niñas, niños, adolescentes y jóvenes en con vulneración de derechos, fue necesario conocer la causal de los diferentes síntomas identificados mediante el informe de ausentismo laboral realizado por el área de recurso humano de la ONG.

En la última década las empresas han tenido que adaptarse a los cambios sociales, entre ellos toma mayor importancia el estado de salud mental y físico de los trabajadores dentro y fuera de su jornada laboral. En la ONG Crecer en Familia se evidenció como problemática central síntomas en los colaboradores pertenecientes a la Modalidad de Hogares Sustitutos, como lo es la

irritabilidad, inestabilidad emocional, aislamiento social, barreras comunicativas en relación con su entorno social; así mismo, la revisión del informe de ausentismo laboral donde se relacionan diagnósticos como cefaleas, niveles de ansiedad, insomnio e hipertensión, que pueden guardar relación con los síntomas asociados al Síndrome de Burnout.

De acuerdo con lo anterior, los autores del presente proyecto tomaron como temática central el Síndrome de Burnout donde se evaluó su existencia, que tiene relación con los síntomas previamente identificados en los colaboradores; cabe mencionar, que la empresa es la encargada de organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo. Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar bien claro el organigrama para que no surjan conflictos, especificar horarios, turnos de vacaciones entre otros (Apiquian 2017). La organización tiene como pilar fundamental el velar por la salud integral de sus colaboradores; por ende, los autores del proyecto realizaron una herramienta preventiva sobre el Síndrome de Burnout teniendo en cuenta que la empresa debe tener un compromiso con la calidad de vida de sus trabajadores, obteniendo como resultados trabajadores con salud mental y física dispuestos a brindar un servicio de calidad.

1.2.Pregunta de investigación

¿Existe síndrome de Burnout en el personal adscrito a la ONG Crecer en Familia de la Modalidad Hogares Sustitutos en la ciudad de Cúcuta?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Evaluar el síndrome de Burnout en colaboradores pertenecientes a la ONG Crecer en Familia Modalidad Hogares Sustitutos de la ciudad de Cúcuta – Norte de Santander.

2.2. Objetivos específicos

Valorar la existencia del síndrome de Burnout en colaboradores pertenecientes a la ONG Crecer en Familia Modalidad Hogares Sustitutos de la ciudad de Cúcuta – Norte de Santander mediante la escala de Maslach Burnout Inventory.

Identificar la prevalencia de las subescalas (Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) a partir de los datos recolectados frente al síndrome de Burnout en el personal vinculado a la ONG Crecer en Familia Modalidad Hogares Sustitutos de la ciudad de Cúcuta – Norte de Santander.

Diseñar una herramienta de prevención frente al síndrome de Burnout dentro de la ONG Crecer en Familia Modalidad Hogares Sustitutos mitigando la causa y efecto de las subescalas.

3. Justificación

Desde la ONG Crecer en Familia, más específicamente en la Modalidad de Hogares Sustitutos de Cúcuta, Norte de Santander, se evidenció síntomas físicos, psicológicos y sociales relacionados al Síndrome de Burnout; sin embargo, no se había aplicado un instrumento que corroborara la existencia de este síndrome; por ende, los autores del proyecto vieron la necesidad de evaluar la existencia del Síndrome de Burnout en el personal adscrito a la empresa en mención.

La organización en mención cuenta con siete modalidades brindando atención integral a niñas, niños, adolescentes y jóvenes, tanto en proceso de restablecimiento de derechos como en responsabilidad legal; el proyecto se central en la Modalidad de Hogares Sustitutos en la ciudad de Cúcuta, puesto que los trabajadores pertenecientes a esta Modalidad tienen a cargo un número aproximado de 70 beneficiarios y 20 madres sustitutas, mientras que las demás Modalidades cuenta con un profesional por área para cada 50 beneficiarios; siendo la sobrecarga laboral la causal directa de los síntomas que presentan los colaboradores asociados al Síndrome de Burnout.

La presente investigación es fundamental para la Organización ya que permitió conocer el estado de salud de los colaboradores, identificando la principal causa del ausentismo y, por ende, generar acciones a tiempo para reducir los síntomas asociados al Síndrome de Burnout mejorando la calidad de vida y la motivación de los 40 trabajadores que tiene como beneficio directo la mejoría en la calidad del servicio brindado. Una de las acciones más representativas es la al evaluar la existencia del Síndrome de Burnout, fue el espacio de participación brindado mediante la herramienta de brainstorming logrando la participación activa de los colaboradores, quienes brindaron sus ideas para la construcción de la herramienta preventiva; las propuestas que surgieron a partir del espacio de participación, se dialogaron con la doctora Paola Roperero encargada del área de recursos humanos llegando acuerdos teniendo en cuenta el alcance de la organización.

El presente proyecto fue socializado a la representante legal de la ONG Crecer en Familia de Norte de Santander Alma Yolima Paz, donde se dio a conocer la existencia del Síndrome de Burnout en sus trabajadores y el análisis pertinente teniendo en cuenta las tres subescalas en relación a los datos sociodemográficos. En continuidad a lo anterior, se le dio un aporte significativo al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo de la ONG Crecer en Familia proporcionando como insumo una herramienta preventiva a los síntomas asociados al Síndrome.

En cuanto a los colaboradores, fue de vital importancia su participación activa y expresión de ideas frente a la problemática central, manifestando sentir agrado por la escucha activa y la opinión para la construcción de la herramienta preventiva, donde se comprometen a participar mejorando su calidad de vida de forma integral.

Para los autores del presente proyecto fue fundamental la disposición de la Organización brindando los datos necesarios para identificar la problemática y enfocarla en el Síndrome de Burnout; Así mismo, permitió que los especialistas en formación adquirieran conocimientos significativos para el desempeño de su rol profesional; los autores presentaron su proyecto de grado que permitió la respectiva titulación.

4. Marco de referencia

4.1.Marco Teórico

Se hizo necesario establecer los aspectos teóricos donde se demostró la prevalencia del proyecto realizado; por este motivo, en este apartado se plasma un breve recorrido del tema analizado, lo cual orientó a búsqueda y conceptualización de las teorías necesarias para la comprensión del Síndrome de Burnout, a modo de contextualización se pudo percibir que este tipo de síndrome es considerado como el agotamiento del individuo por excesos de cargas laborales, llevándolo a desencadenar diferentes síntomas que afectan significativamente en la salud mental y física de un trabajador.

Síndrome Burnout

Rodríguez y Rivas (2011), define el Síndrome de Burnout como “el desgaste profesional que hace referencia al proceso de pérdida lenta, pero considerable, del compromiso y la implicación personal en la tarea que se realiza” (p.1). Desde la perspectiva organizacional se describen las consecuencias que puede padecer los empleados con Síndrome de Burnout, esto evidenciará un impacto en el clima organizacional como en la disminución en el desempeño de sus funciones y baja calidad en el servicio prestado. En general, se puede explicar que los factores estresantes en el lugar de trabajo pueden contribuir al desarrollo del Síndrome de burnout con sintomatología marcadas como la insatisfacción, agotamiento y sobrecarga reduciendo la energía y la motivación de los empleados.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede entender que el Síndrome de Burnout tiene ciertas consecuencias relacionadas con el estrés laboral, cuando un factor mayor del bienestar físico, mental y emocional de una persona es producto de la carga de trabajo, cuando en muchos casos donde el desempeño de algunas tareas conlleva una sobrecarga importante de las capacidades

personales del empleado, afecta significativamente su habilidad para la resolución de conflictos y toma de decisiones como la pérdida de capacidad de respuesta, y su productividad se verá afectada significativamente.

Se podría sintetizar continuación, que las personas que se ven sobreexpuestas a relacionarse con muchas personas al tiempo tienen la posibilidad de que su salud mental y física se vea afectada, en algunos casos el trabajador con Síndrome del quemado no se acepta así mismo como individuo; afectando su adaptación normal en la sociedad teniendo como resultado síntomas asociadas con la frustración y falta de interés por estímulos externos que antes generaban satisfacción laboral.

Así mismo, Freudenberger (1974) define “el síndrome de burnout como, sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. (Ardila, 2007, p.173) Esto quiere decir, que las personas que se ven expuestas a un aumento de sus cargas laborales en sus puestos de trabajo pueden experimentar cambios a nivel físico, mental y emocional afectando su tasa de respuesta en las organizaciones en las que laboran.

Otro de los planteamientos sobre la temática de Edelwich y Brodsky (1980):

“donde argumentan que se trata de la pérdida paulatina de energía y deseo de alcanzar metas, que se ve obstaculizada por las condiciones de trabajo. anteriormente lo dicho por estos teóricos se ve reflejado en algunos casos en organizaciones que no dan la oportunidad de que sus colaboradores puedan ascender dentro de la empresa, llevándolos a ese desinterés a la hora de cumplir metas planteadas a nivel personal y profesional”.

Por otra parte, el Síndrome de Burnout se define como el estrés laboral según lo establecido por Caballera (2017) considerando que “los sentimientos de agotamiento emocional representan Estrés durante la despersonalización vinculado a tácticas de confrontación generalizadas; por lo

tanto, un empleado para manejar eventos. Asimismo, el agotamiento emocional profundiza en el fondo de la Realización Personal.” (p.28)

Estos referentes teóricos definieron la base conceptual y empírica de este Síndrome, partiendo de un enfoque psicosocial, y desarrollaron la primera herramienta de evaluación sistemática: el Inventario de Burnout de Maslach. El MBI es el cuestionario más utilizado para la evaluación del burnout y ha servido como herramienta para facilitar el estudio sistemático de esta teoría. La primera publicación del cuestionario se realizó en 1981, poco antes de su comercialización (Moreno, et. al. 2005, p. 161).

Para medir el Síndrome de Burnout se crea una herramienta para la investigación del mismo; cabe mencionar, que la aparición del MBI como técnica y herramienta de evaluación puede ser un punto de diferencia, marcando la transición de una fase inicial de formulación a una fase rigurosa y sistemática. En este instrumento el burnout era definido como un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y la reducción de la realización personal (Maslach y Jackson, 1981).

Para cerrar este recorrido sobre las teorías que centran esta investigación aportando claridad respecto al Síndrome de Burnout, Maslach y Jackson (1986) lo consideran “una respuesta inadecuada ante el estrés que se manifiesta en tres aspectos: agotamiento físico y psicológico, actitud fría y despersonalizada en el trato con los demás y un sentimiento de inadecuación ante las tareas que debe realizar” (p. 4).

Agotamiento emocional.

Según Preciado et al. (2004) el agotamiento emocional, se define como la capacidad de una persona para hacer frente a situaciones estresantes dependiendo de la biología y dos recursos psicológico; teniendo en cuenta, el control del trabajo y la evaluación. El control del trabajo,

también conocido como autonomía, libertad de decisión o responsabilidad en la tarea, es considerado un recurso psicológico que protege contra el estrés y se relaciona positivamente con la satisfacción laboral, alto compromiso, compromiso, desempeño y motivación (p. 14) de acuerdo a lo anterior, se considera que las relaciones laborales con bajo control de las emociones se asocian con niveles más altos de agotamiento, desempeño laboral deficiente, ausentismo y rotación de empleados.

Según Maslach y Jackson (1981) citado en Olivares y Monte (2009, p.45). Esta subescala se divide en las siguientes preguntas, 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20 las cuales permiten visualizar las variables en las cuales puede verse afectado el individuo.

¿Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo?

¿Me siento cansado al final de la jornada de trabajo?

¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?

¿Siento que trabajar todo el día con mis compañeros/as supone un gran esfuerzo y me cansa?

¿Siento que mi trabajo me está desgastando?

¿Me siento quemado por mi trabajo? ¿Me siento frustrado/a en mi trabajo?

¿Creo que trabajo demasiado?

¿Trabajar directamente con mis compañeros/as del trabajo me produce estrés? ¿Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades?

Despersonalización.

La despersonalización es un término que fue acuñado por Dugas (1898) quien fue el primero en manejar este término

“ya que trabajo con un grupo de personas las cuales referían presentar apatía, pérdida de atención, disminución de la actividad automática y pérdida del sentido de ser persona. Cabe resaltar que desde la psicología clínica ha sido abordada generalmente como un síntoma que acompaña a otras patologías más complejas –esquizofrenia, depresión, crisis de angustia o ansiedad–, sin embargo, debido a su dinámica, también ha sido investigada como un síndrome independiente” (González y Rejón, 2002, p.56).

Las preguntas según Maslach y Jackson (1981) son pertenecientes a esta subescala son la, 5, 10, 11, 15, y 22 las cuales permiten evidenciar una tendencia baja, media o alta dentro de la misma.

¿Creo que estoy tratando a mis compañeros/as del trabajo como si fueran objetos impersonales?

¿Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión?

¿Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente?

¿No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as del trabajo?

¿Creo que mis compañeros/as del trabajo me culpan de algunos de sus problemas?

Realización personal.

Como lo menciona Maslach (1981) cuando una persona “siente que no está recibiendo ningún beneficio dentro de su organización, y por lo tanto comienza a crear juicios de valor inadecuados que califican de manera negativa su actuar, nuevamente nace el sentimiento de no realizar las cosas adecuadamente”

Las preguntas pertenecientes a esta subescala son según Maslach y Jackson (1981) la 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, y 21 las cuales permiten evidenciar una tendencia baja, media o alta dentro de la misma:

¿Tengo facilidad para comprender cómo se sienten mis compañeros/as del trabajo?

¿Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros/as del trabajo?

¿Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as? ¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?

¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as del trabajo?

¿Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros/as del trabajo?

¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?

¿En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma?

Calificación del Maslach Burnout Inventory (M.B.I).

El Cuestionario de Maslach Burnout Inventory es el “más utilizado internacionalmente y las dimensiones que plantean sus autores también son las más empelados para definir el constructo de Burnout. En España, la escala, ha sido traducida por Nicolás Seisdedos Cubero” (Martínez, 2010, p. 65)

4.2. Antecedentes

En este trabajo investigativo se revisaron diferentes estudios que se diseñaron e implementaron en los ámbitos internacionales, como en el ámbito nacional y local, se realizó una minuciosa revisión donde se tomaron como base los siguientes estudios:

Antecedentes internacionales

Estos estudios fueron implementados a nivel internacional, tomando como referencia el análisis del Síndrome de burnout y como afectan significativamente la calidad de vida de los trabajadores, disminuyendo la adaptabilidad como individuo con el medio en el que se desarrolla

Autor Franklin Sebastián Morales (2021) Tesis titulada. Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A., Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.

El objetivo de esta investigación es analizar la incidencia del síndrome de burnout con la satisfacción laboral dentro de la compañía de servicios médicos Life and Hope S.A., de la ciudad de Quito, cuyo giro de negocio está enfocado en la atención a pacientes con enfermedades crónicas, catastróficas, huérfanas y de alta complejidad en general, siendo su fuerte el tratamiento para terapias oncológicas. Para la obtención de datos se tomó en cuenta la población total de la empresa, la cual está conformada por 30 trabajadores de ambos sexos, edades, escolaridad, áreas operativas, nivel jerárquico, etc. Se establecen dos variables las cuales se evaluaron con dos herramientas muy utilizadas en estudios de este tipo: la variable 1 de síndrome de burnout, Maslach Burnout Inventory; la variable 2 de satisfacción laboral. Una vez recopilados los datos y analizados los resultados, se obtuvo información muy relevante para esta investigación y para la organización. Respecto de la variable de síndrome de burnout (3 dimensiones) se determinó un nivel medio para agotamiento emocional, un nivel bajo para despersonalización y un nivel alto para realización personal. Mientras que, en la variable de satisfacción laboral (5 dimensiones) los resultados arrojados están posicionados en niveles medios en cada uno de sus factores: supervisión, ambiente, prestaciones, intrínseca, participación. Se planteó una propuesta o plan de acción enfocado en el mejoramiento de condiciones de trabajo para evitar el síndrome de burnout y bajos niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de acuerdo con los resultados obtenidos.

De acuerdo a lo anterior, el antecedente internacional propuesto por Frankil Morales permitió al presente proyecto la idea de construir una herramienta preventiva que le permita a los colaboradores aumentar su motivación laboral mitigando del mismo modo, los síntomas asociados

al Síndrome de Burnout; enfocado en la inteligencia emocional y el desarrollo de las capacidades mediante estrategias grupales e individuales.

Carolina Soledad Monsalve. (2019). Tesis titulada. Niveles y factores de riesgo de burnout en profesionales de enfermería de atención primaria, UNED. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España.

Lo que busca esta investigación es conocer los factores de riesgo y los niveles de Burnout en enfermeras de atención primaria teniendo en cuenta en su metodología, la revisión sistemática. Fuentes de datos, Se consultaron CINAHL, CUIDEN, LILACS, Pubmed, ProQuest, ScienceDirect y Scopus. Las ecuaciones de búsqueda fueron: «burnout AND community health nursing» y «burnout AND primary care nursing». La búsqueda se realizó en octubre del 2015. Donde arrojaron resultados que se muestran prevalencias de cansancio emocional alto, por lo general, entre el 23 y el 31%. Las prevalencias de despersonalización alta y realización personal baja muestran heterogeneidad, variando entre el 8-32 y el 4-92% de la muestra respectivamente. Los estudios informan de que las enfermeras con mayor edad, mayor antigüedad laboral, ansiedad y depresión, entre otras variables, presentan mayores niveles de burnout, mientras que aquellas con mayor sueldo, satisfacción laboral alta, apoyo de la organización y buen autoconcepto lo padecen menos. Teniendo en cuenta lo anterior deja como conclusión que el cansancio emocional alto es la principal dimensión del burnout afectada en la enfermería de atención primaria. En despersonalización y realización personal existe heterogeneidad. Debe prevenirse el burnout en estos profesionales potenciando los factores protectores y vigilando su aparición en los que presenten factores de riesgo.

El antecedente propuesto por Carolina Monsalve contribuye con el presente proyecto la relación que tiene el Burnout con el bajo rendimiento de los colaboradores en la empresa,

desmejorando la atención que brinda en este caso a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes con proceso de restablecimiento de derechos; así mismo, la importancia de conocer los datos sociodemográficos y asociarlos a las tres subescalas que propone el Síndrome (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal) esta correlación se evidencia en el cumplimiento del segundo objetivo propuesto.

María Inmaculada Vicente de Vera. (2017). Tesis titulada. Evaluación del Burnout y Factores de Resiliencia-Engagement en Docentes, Universidad Pública de Navarra, Pamplona, España.

Mediante estudio empírico se pretende medir e interpretar la vivencia de burnout y de resiliencia de una muestra de docentes, y establecer relaciones entre ambas percepciones. El diseño adecuado a la realidad de estudio es transversal, descriptivo y correlacional. Participantes, la muestra invitada está compuesta por los docentes de Educación Secundaria de los veinticuatro Institutos de la provincia de Huesca (N=1.268) pertenecientes a la red pública de enseñanza en el curso 2014. Mediante participación voluntaria, se conforma la muestra definitiva con n=167 docentes (13,17%). Los instrumentos de recogida de información empleados son dos cuestionarios tipo Lickert con cinco opciones de respuesta: 1) para evaluación del burnout: adaptación al castellano del Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBIGS) y 2) para evaluación de la resiliencia: Cuestionario de Evaluación de Resiliencia de Serrano Martínez-Universidad de Zaragoza (2010). El procedimiento parte de un primer contacto con los directores de los centros, se presenta el estudio y se solicita colaboración. Mediante el análisis factorial se obtienen 5 factores o componentes que evalúan aspectos que se refieren al trabajo del profesorado encuestado. Dichos factores explican un 47,74% de la varianza total de los datos. La validez y fiabilidad del cuestionario es algo baja (0,54 y 0,91). Hasta el rango de edad de 45 años encontramos mayor

participación de mujeres frente a hombres (56,29%) y, a partir de esa edad, se iguala la proporción en ambos sexos. Se identifican dos casos de burnout, y otros siete son sospechosos al tener puntuaciones elevadas en agotamiento y cinismo elevado (eficacia normal). Por último, se concluye que la resiliencia disminuye la vulnerabilidad al burnout.

Para el presente proyecto fue necesario contar con el antecedente expuesto por María Vicente quien menciona la importancia de explicar las consecuencias que viven los trabajadores con Síndrome de Burnout asociados a su entorno familiar, donde se fragmentan las relaciones interpersonales debido a síntomas como irritabilidad, apatía y aislamiento.

Antecedentes nacionales

Estas investigaciones seleccionadas como antecedentes nacionales permiten focalizar el estado de los trabajadores de las diferentes entidades frente al síndrome de burnout y como este afecta directamente su productividad, como el identificar sus principales características para mitigar significativamente sus efectos negativos en los colaboradores.

Catherine Peña y Stefany Bayona (2016). Tesis titulada. Prevalencia y Factores Asociados a Síndrome Burnout en Docentes vs Personal Administrativo Pertenecientes a una Universidad Privada en Bogotá en el 2016, Universidad del Rosario-CES, Bogotá, Colombia.

El objetivo de esta investigación es el estimar la prevalencia y factores asociados a Síndrome Burnout en docentes y personal administrativo perteneciente a una universidad privada en Bogotá en el 2016. Metodología: Estudio de corte transversal, enfocado en determinar la prevalencia del síndrome, los factores sociodemográficos y laborales asociados. Se aplicó un cuestionario con variables socio demográficas y el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), cuyo posterior análisis se realizó de manera descriptiva, bivariado y multivariada en el programa SPSS. Resultados y Discusión: Se encontró una prevalencia para Burnout del 17.5% para docentes

y 5.5% para administrativos. Los factores relacionados estadísticamente significativos para desencadenar Burnout en la población estudiada fueron: Cargo de profesor asistente que implicaba menor realización personal, gozar de menos de 6 horas de entretenimiento a la semana puesto que se relacionaba con menor realización personal y la variable de dictar a un grupo superior a 25 estudiantes afectando tanto la realización personal como potenciar la despersonalización. Conclusiones: El personal docente mostró mayor prevalencia de Síndrome de Burnout en comparación al personal administrativo en donde se establecieron posibles factores asociados, donde se demostró que grupos grandes de alumnos, pocas horas de entretenimiento e incluso el cargo, contribuye al desarrollo del Síndrome a largo plazo. En el personal administrativo no se encontró factores asociados, sin embargo, es preciso profundizar en estudios en este grupo.

Con la tesis propuesta por Catherine Peña y Stefany Bayona los autores del presente proyecto lograron comprender la importancia de aplicar el Test de Maslach Burnout Inventory a todas las áreas que se encuentran en la organización; aunque se evidenció que el ausentismo esta en mayor escala en los profesionales de Trabajo Social y Psicología, fue necesario hacer partícipes a los 40 colaboradores pertenecientes a la Modalidad de Hogares Sustitutos.

Liceth Paola Olivera (2018). Tesis titulada. Estudio de Burnout y Estrés Laboral en Profesionales de la Salud, Universidad Cooperativa de Colombia, Santa Martha, Colombia.

Se tiene como objetivo, determinar los estresores que inciden en el aumento del síndrome burnout en los docentes del área de la salud de una universidad privada de la ciudad de Santa Marta. Identificar qué factores padecen los docentes del área de la salud de una universidad privada de la ciudad de Santa Marta, determinar los aspectos que afectan la calidad de vida de los docentes del área de la salud de una universidad privada de la ciudad de Santa Marta. La investigación cualitativa, siendo revisión literaria, los resultados de esta investigación teórica están divididos en

tres apartados como lo son desarrollo de la conceptualización de las variables, desarrollo de las caracterizas y/o dimensiones de las variables y Revisión de Investigaciones aplicadas sobre la temática, el aporte de esta revisión literaria al campo específico a tratar que en este caso sería estudio de burnout y estrés laboral en profesionales de la salud, son varios puntos como lo son conocer la temática, que variables se encuentran involucradas en este síndrome como tal.

En la tesis propuesta por Liceth Olivera afirma la importancia de una revisión documental, a nivel conceptual logrando conocer el alcance de los diferentes autores frente al Síndrome de Burnout y las respectivas consecuencias, para identificarlas en los colaboradores de la ONG Crecer en Familia.

Sara Isabel Orozco. (2017). Tesis titulada. 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, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bello, Colombia.

El objetivo de esta 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 subescalas: 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.

Para el presente proyecto fue necesaria la tesis propuesta por Sara Orozco, quien tabuló los resultados obtenidos en EXCEL interpretándolo con tortas y porcentajes, brindándole al lector datos cuantitativos más exactos; esta idea se tomó para los 22 ítems propuestas por el test de MBI graficadas en las tres subescalas de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Antecedentes regionales

En este apartado se tomaron estudios realizados en la ciudad de Cúcuta, logrando identificar las problemáticas asociadas con el síndrome de Burnout y como este afecta significativo la calidad de vida de los trabajadores silenciosamente.

Yenfry Yelitza Ortiz Flórez, Angie Fernanda Mateus Torrado y Deybis Andrés Lázaro Parra (2020). Tesis titulada. Identificación del Síndrome de Burnout Mediante la Aplicación del Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a la Secretaría de Educación Departamental, Ubicada en la Ciudad de San José de Cúcuta, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Cúcuta, Colombia.

Resumen: El síndrome de burnout es considerado como un agotamiento extremo a causa del trabajo, Carballeira, A. (2017) consideran que “Los sentimientos de Agotamiento Emocional representan el estrés mientras que la despersonalización se relaciona con las tácticas de afrontamiento que despliega el empleado para hacer frente a los acontecimientos. Así mismo, el Agotamiento Emocional profundiza en la baja Realización Personal”. (p.28). El presente proyecto investigativo buscó identificar la prevalencia del síndrome de burnout en el recurso humano de la Secretaría de Educación Departamental (S.E.D.) de Norte de Santander durante el periodo del año

2020. Para lograr cumplir con el objetivo general se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory dicho documento se aplicó a una muestra representativa y aleatoria de trescientos sesenta y seis (366) trabajadores en los cuales están vinculados docentes, directivos docentes y administrativos, donde se evaluó tres (3) subescalas a cada individuo siendo ellas las siguientes: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Partiendo del análisis de los resultados y la discusión de estos, se determinó si existe o no la presencia del síndrome de burnout, por otra parte, se logró identificar y clasificar a los encuestados en tendencias baja, media y alta, según su calificación en el desarrollo del cuestionario Maslach Burnout Inventory. Por último, se elaboró una cartilla psicoeducativa, con la finalidad de disminuir las tendencias presentadas y evitar la generación del síndrome en nuevas vacantes de la S.E.D. Se concluyó, que el talento humano de la S.E.D., manifiesta un desconocimiento generalizado del síndrome de burnout (sentirse quemado por el trabajo) y una diferencia con respecto al concepto del estrés, por ende, se abre la posibilidad a futuros trabajos de investigación, con el fin de mantener y aumentar el bienestar mental de ellos, por consiguiente, generando conciencia y un mayor desarrollo biopsicosocial.

Esta investigación aportan conocimientos más globales sobre el síndrome de burnout identificando factores de riesgo presentes en las organizaciones los cuales no son tomados en cuenta por las altas demandas y la tareas ejecutadas dentro de las empresa, donde a partir de la realización de investigaciones referentes a este tema va aumentando la fuerza de importancia sobre el buscar herramientas preventivas que logren impulsar el bienestar de los colaboradores mitigando el desarrollo de síntomas asociados al síndrome de burnout.

María Daniela Carrascal, Zulma Cibeles Peñaranda. (2015). Tesis titulada. Síndrome de Burnout en los Docentes del Magisterio de la Ciudad de Cúcuta, que Asisten a la IPS Fundación

Medico Preventiva en el Primer Semestre 2015, Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta, Colombia.

Resumen: Determinar el grado de síndrome de Burnout en los docentes pertenecientes al régimen de Magisterio que asisten a la IPS Fundación Médico Preventiva en el primer semestre del año 2015. Materiales y Métodos: La investigación se enmarco en un estudio cuantitativo de tipo descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por un total de 368 docentes del magisterio, los cuales cumplían con los criterios de inclusión y accedieron a participar en el trabajo. La recolección de la información se realizó a través del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Resultados: La población estudio estuvo conformada principalmente por el género femenino con un 72%, la edad promedio fue de 41.1 años, predomino el estado civil casado con 49%, en cuanto a la formación académica la mayor parte de la población con un 46% poseen especialización, el 55% desempeña su labor con niños, la zona en la que labora predomino la urbana con un 62% de la población y un 55% de la población afirmo que existe vandalismo en el lugar donde trabajan; En cuanto a los resultados del síndrome de burnout se encontró un nivel considerablemente bajo con un 58%, un 24% en nivel medio. Conclusiones: La población en estudio evidencio una diferencia levemente marcada entre los niveles altos y bajos de agotamiento emocional, por lo tanto, se pudo concluir que, aunque se obtuvo un porcentaje de burnout bajo es relativo debido a los porcentajes de despersonalización y agotamiento emocional frente a los resultados de realización personal.

Este estudio apporto al presente proyecto investigativo referentes cualitativos como cuantitativos donde no se observa la presencia del síndrome aportando datos relevantes enfocados a la posible presencia de factores de riesgos dentro de los colaboradores en su entorno laboral y

como este afecta significativamente en su rendimiento profesional, la vitalidad de generar entornos de promoción y prevención que afecten la eficiencia y eficacia de los colaboradores.

4.3.Marco legal

Constitución Política de Colombia

En el artículo 25 establece que la definición del trabajo como “un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.”

Ley 1010 de 2006

Tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral

Decreto 1477 de 2014

Tiene por objeto expedir la Tabla de Enfermedades Laborales, que tendrá doble entrada: I) agentes de riesgo, para facilitar la prevención de enfermedades en las actividades laborales, y II) grupos de enfermedades, para determinar el diagnóstico médico en los trabajadores afectados.

Ley 1562 de 2012

Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Ley 1616 2013

De Salud Mental, que en el Artículo 9 le exige a las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) acompañar a las empresas en “el monitoreo permanente de la exposición a factores de

riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores”

Ley 2191 de 2022

Por medio de la cual se regula la desconexión laboral por el congreso de la República de Colombia (2022)

Resolución 2646 del 2008

Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosociales en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

4.4.Marco conceptual

Carga del trabajo

“Tensiones resultado de la convergencia de las cargas físicas, mentales y emocionales”
(Resolución 2646 de 2008, art. 2)

Carga mental

Para Mondelo et al. (2000) “la carga mental viene determinada principalmente por la cantidad de información que debe tratarse, el tiempo de que se dispone y la importancia de las decisiones”.

Desconexión laboral

“Entiéndase como el derecho que tienen todos los trabajadores y servidores públicos, a no tener contacto, por cualquier medio o herramienta, bien sea tecnológica o no, para cuestiones relacionadas con su ámbito o actividad laboral.” (Ley 2191 de 2022, art. 4)

Efectos en el trabajo

“Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.” (Resolución 2646 de 2008, art. 2)

Enfermedad laboral

Según la Ley 1562 de 2012 en su artículo 4 expone que la “enfermedad laboral es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar”.

Estrés

“Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de las condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.” (Resolución 2646 de 2008, art. 2)

Estrés laboral

Según la Organización Mundial de la Salud – OMS, el estrés laboral "es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación".

Factores de riesgo psicosociales

“Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores” (Resolución 2646 de 2008, art. 2).

Inseguridad contractual

Según la Organización Internacional del Trabajo menciona que las escasas compensaciones del trabajo: cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto e incluso violento o no se reconoce el trabajo (2008, p.2).

Motivación laboral

La motivación laboral “es el deseo de dedicar altos niveles de esfuerzo a determinados objetivos organizacionales, condicionados por la capacidad de satisfacer algunas necesidades individuales” (Chiavenato, 2002, p. 596).

Salud mental

“Se define como un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través de comportamientos y la interacción de manera tal que permite a los sujetos ... desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales” (Ley 1616, 2013, art. 3).

Trabajo

“El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas” (Constitución Política de Colombia, 1991, art. 25).

Trastorno mental

Se entiende “como una alteración de los procesos cognitivos y afectivos del desenvolvimiento considerado como normal con respecto al grupo social de referencia del cual proviene el individuo.” (Ley 1616 del 2013, art. 5).

4.5. Marco contextual

Localización

La Modalidad Hogares Sustitutos adscrita al operador ONG Crecer en Familia está ubicada en la Calle 21 #0b-59 Barrio Blanco en la ciudad de Cúcuta – Norte de Santander.

Reseña historia

“La constitución legal de la ONG Crecer en Familia fue formalizada por su junta directiva el 15 de enero 2001, en cabeza de su representante legal Sulamita Kaim Torres, quien se

desempeñó como defensora de familia” (ONG Crecer en Familia, 2022) en la ciudad de Cali, expandiendo sus servicios a nivel nacional, identificándose por sus proyectos de intervención con calidad.

Actualmente la ONG es operador del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en cinco departamentos de Colombia: Chocó, Valle del Cauca, Cauca, Norte de Santander y Meta. Cabe destacar que la ONG Crecer en Familia es una Organización No Gubernamental, nace a partir de las necesidades identificadas en las poblaciones más afectadas, contribuyendo con el mejoramiento en la calidad de vida desde el enfoque de derechos y diferencial, siendo una organización encargada de prestar servicios, a partir de proyectos diseñados en la prevención, protección y resocialización. El compromiso de la organización se enfatiza en el desarrollo integral de cada ser humano y el fortalecimiento de la familia, donde se garantiza la excelencia en la prestación de los servicios, dando cumplimiento a los requerimientos y necesidades de cada franja poblacional.

Por consiguiente, se resalta la actividad operadora de la organización en la ciudad de Cúcuta y su área metropolitana, mencionando la existencia de dos líneas de acción: la primera es Responsabilidad Penal que comprende las Modalidades: Centro Especializado para Adolescentes, Modalidad Transitorio y Libertad Vigilada, como segunda se encuentra el Restablecimiento de derechos, donde se encuentran tres Modalidades: Situación Vida en Calle, Centro de Emergencia y Hogares Sustitutos; donde se brinda atención integral a la población de Niños, Niñas, adolescentes y jóvenes emitidos por Defensores, Comisarios o juez de Familias por vulneración de sus derechos fundamentales.

Misión

“Promover el desarrollo integral del ser humano y el fortalecimiento de la familia como núcleo fundamental de la sociedad; mediante proyectos de responsabilidad global y el

desarrollo de estrategias sociales, innovadoras, oportunas y de calidad, que generen impacto en el individuo, en nuestro equipo humano, en la familia y en la comunidad” (ONG Crecer en Familia, 2022).

Visión

“Al 2025 la ONG Crecer en Familia habrá logrado una proyección internacional, por sus estrategias innovadoras y el liderazgo en la aplicación de modelos integrales de desarrollo social, generando un impacto positivo en los individuos, familias y comunidad intervenidas, sustentados en principios de bienestar integral, desarrollo humano y conservación del medio ambiente” (ONG Crecer en Familia, 2022).

5. Metodología

5.1. Enfoque y alcance de investigación

La investigación abordó un enfoque mixto puesto que “representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para inferencias producto de toda información recabada” (Hernández, 2018, p.612)

Se tomó el enfoque mixto por su “naturaleza compleja de la gran mayoría de los fenómenos o problemas de investigación abordados en las distintas ciencias. Estos representan o están constituidos por dos realidades, una objetiva y la otra subjetiva” (Hernández, 2018, p.614) identificando la percepción objetiva los derechos con los que cuentan los trabajadores y como subjetiva la posibilidad de padecer el síndrome de Burnout asociado al agotamiento físico y mental por la demanda laboral, horas extralaborales, funciones múltiples, entre otras.

Se eligió el alcance correlacional teniendo en cuenta que el presente proyecto busca conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables asociadas al síndrome de burnout que afecta directamente la calidad de vida de los colaboradores de la ONG Crecer en Familia. Para ello se tendrá en cuenta los datos sociodemográficos,

La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en las variables relacionada. (Sampieri et, al. 2014, p.94)

en continuidad a lo anterior, se permitió dar utilidad a este tipo de investigación puesto que permitió familiarizar la temática y contextualizarla a la realidad social de la ONG, donde no solo

se pretendió evaluar el síndrome sino se buscó una alternativa de mitigación, en este caso se deja como insumo la herramienta preventiva que fue construida por los colaboradores de la Modalidad.

Este proyecto correlacional, se llevó a cabo para identificar el alcance y la naturaleza de las relaciones de causa y efecto. Se puede realizar una investigación correlacional para evaluar los impactos de cambios específicos en las normas existentes, diversos procesos, entre otros (Batis, 2020) por ende, el análisis del síndrome de Burnout se apoyó con marcos contextuales y legales logrando conocer las vivencias de los trabajadores; brindando una herramienta preventiva para la implementación en la Modalidad Hogares Sustitutos.

5.2.Población y muestra

5.2.1. Población

“La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios” (Gómez et al., 2016, p.2022) para ello, la población sujeta a este proyecto correspondió a 40 trabajadores que hacen parte del talento humano de la ONG Crecer en Familia – Modalidad Hogares Sustitutos de la ciudad de Cúcuta Norte de Santander.

5.2.2. Muestra

En continuidad a lo anterior, se estableció una muestra conceptualizada como “un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (Sampieri, 2018, p.87). Por lo anterior, la muestra es población total correspondiente a 40 trabajadores de la Modalidad Hogares Sustitutos de la ciudad de Cúcuta, con el fin de obtener resultados acordes a su realidad social.

5.3.Instrumentos o técnicas para la recolección de la información

A continuación, se describen las herramientas que se eligieron para la recolección de la información para este proyecto, obteniendo resultados ordenados y verídicos:

Inicialmente se realizó un diagnóstico preliminar entendido como “una reunión y análisis rápido de información esencial que, según la experiencia y el buen juicio del consultor, se necesita para entender el problema correctamente” (Rueda, 2006, p.7) el diagnóstico se realizó mediante la revisión documental en este caso, la matriz de ausentismo laboral por causal común y laboral; así mismo, interacción con los trabajadores de la ONG, donde se evidencia ausentismo laboral por parte de algunos colaboradores debido a incapacidades con relación a cefaleas tensionales, crisis de ansiedad e insomnio que se relaciona directamente con el Síndrome de Burnout.

Seguidamente se utilizó observación entendida como “ La Observación es considerada la médula espinal del conocimiento científico y se convierte también en el eje que articula la metodología de la investigación” (Bejarano, 2016, pág. 6) se utilizó esta técnica para detallar las condiciones laborales a las que se enfrentan diariamente los colaboradores de la Modalidad Hogares Sustitutos; a través de la observación dirigida se logró obtener una exploración objetiva de los aspectos de mayor relevancia en cuanto a la información que se pudo aportar frente al tema del proyecto.

Como instrumento para la recolección de la información se utilizó el Test de Maslach Burnout Inventory (MBI) que consta de 22 ítems con preguntas cerradas en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo; la principal función del test MBI es medir el agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal; el test se aplicó a la población total de 40 colaboradores pertenecientes a la Modalidad de Hogares Sustitutos de la ciudad de Cúcuta, arrojando resultados positivos frente a la existencia del Síndrome de Burnout donde se da cumplimiento al primer objetivo específico establecido dentro del proyecto; siendo un

factor de riesgo para los trabajadores a nivel de salud, social y familiar. Cabe resaltar, que dicho instrumento también fue utilizado para dar cumplimiento al segundo objetivo, en donde se realizó una correlación entre las tres subescalas y los datos sociodemográficos obtenidos frente a la prevalencia baja, media y alta.

Finalmente, para dar cumplimiento al tercer objetivo que relaciona la construcción de una herramienta preventiva para la mitigación del Síndrome de Burnout, se utilizó la herramienta participativa brainstorming donde participaron los 40 colaboradores brindando diversas estrategias para reducir los índices de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, las propuestas se trasladaron al área de recurso humano donde se llegó acuerdos para la implementación de la cartilla. La herramienta preventiva se realizó en la aplicación CANVAS y se tuvo en cuenta la psicología de los colores para ayudar al lector a dimensionar y entender la importancia de implementar la estrategia y lograr captar la atención.

5.4. Procedimientos

Inicialmente el equipo de investigadores solicitó a la ONG Crecer en Familia Modalidad Hogares Sustitutos de la ciudad de Cúcuta la autorización para obtener bases de datos y comunicación directa con los trabajadores, este permiso fue emitido por la representa legal Alma Yolima Caicedo Paz, donde se socializaron los objetivos, alcances y contextualización del proyecto de investigación. Seguidamente, se verificó y analizó las bases de datos suministradas donde se evidenció ausentismo laboral debido a síntomas como cefaleas tensionales, crisis de ansiedad e insomnio en un lazo de tiempo de febrero del año 2021 a febrero del año 2022; se analizó la base de datos evidenciando 40 trabajadores activos.

A partir de lo anterior, se estableció un diagnóstico preliminar realizado a los 40 trabajadores que hacen parte de la muestra (población total) elegida para la investigación, resaltando su género, edad, su tiempo de labor en la empresa y área de trabajo como datos

sociodemográficos; el día 9 de septiembre del año 2022, se reunió a los colaboradores en la primera planta en las instalaciones Modalidad Hogares Sustitutos donde se les socializó la finalidad del consentimiento informado y posteriormente se realizó el diligenciamiento.

Como instrumento se utilizó el Test de Maslach Burnout Inventory que cuenta con 22 ítems con respuestas cerradas, donde cada uno de los colaboradores lo diligenció acorde a su realidad social, esta aplicación se realiza de forma anónima a fin de que los colaboradores expresen desde su percepción obteniendo resultados con mayor fiabilidad. Durante la aplicación del instrumento los colaboradores mencionaban la importancia de la investigación, ya que en algunos de ellos se evidenciaba con el ausentismo laboral con algún síntoma relacionado con la carga laboral representados en cefaleas tensionales, niveles de ansiedad, estrés o episodios de insomnio.

5.5. Análisis de información.

El día lunes 12 de septiembre del año 2022, se realizó la aplicación del test de Maslach Burnout Inventory a la población total de 40 trabajadores pertenecientes a la Modalidad de Hogares Sustitutos en Cúcuta adscritos a la ONG Crecer en Familiar, se realizó de forma individual donde los autores del proyecto se acercaron a cada una de las oficinas, inicialmente se dio a conocer el objetivo general de la investigación y la importancia de la aplicación del Test de Maslach Burnout Inventory (MBI) obteniendo resultados acordes a la realidad social de los empleados, durante el diligenciamiento los colaboradores realizaron preguntas mostrando interés en la temática y afirmaron que el anonimato es fundamental para el diligenciamiento del test.

Posteriormente del 14 al 21 de septiembre del año en curso, se realizó el análisis de los resultados obtenidos, tabulándolo en figuras y tablas de acuerdo con las disposiciones utilizando Excel para lograr la mayor exactitud en los resultados, se utilizaron colores y porcentajes logrando una comprensión más amplia de la realidad social de los colaboradores.

Desde el día 22 al 29 de septiembre se realizó análisis cualitativo de las tablas realizadas donde los investigadores relacionaron las subescalas con los datos sociodemográficos a partir de los datos obtenidos en la aplicación del test de MBI; finalizando con una correlación y resultados positivos en la existencia del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Modalidad de Hogares Sustitutos de la ciudad de Cúcuta.

Posteriormente, el día 3 de octubre se realizó un brainstorming con los 40 colaboradores donde se les dio a conocer la presencia de Burnout de acuerdo a los resultados obtenidos en el test MBI, donde los trabajadores dieron a conocer sus ideas; a partir de las propuestas obtenidas el día 6 de octubre se llevó a cabo una reunión con la doctora Paola Roperio encargada del área de recurso humano donde se llegaron acuerdos. Seguidamente se realizó la búsqueda de una aplicación que brindara herramientas para la construcción de la cartilla, donde se eligió CANVAS, insertando definiciones, síntomas asociados, consecuencias, subescalas y se proponen nueve estrategias de mitigación y prevención, a fin de mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

5.6. Consideraciones éticas

En el presente proyecto se tomó en cuenta las consideraciones propuesta por la Corporación Universitaria Minuto de Dios en la actualización de las políticas institucionales como lo es el acuerdo N 342 del 13 de agosto de 2021. Además, siguiendo con la línea de responsabilidad se da cumplimiento a la normativa tales como la ley 23 de 1982, donde se modifica en el año 2013 por la ley 1403, donde referencia a proteger los derechos de autor en Colombia como el citar en su totalidad la referencia bibliográfica aportándole respeto por el material intelectual de las personas

Los autores de este proyecto manejaron con ética profesional el uso del material en la revisión documental brindada por la ONG Crecer en Familia; así mismo, se utilizó consentimiento

informado firmado por los 40 participantes y finalmente se dio a conocer los resultados obtenidos con la aplicación del test de MBI.

6. Resultados

Para alcanzar los objetivos propuestos en el presente proyecto, inicialmente mediante una reunión se le informó a la Doctora Alma Yolima Caicedo Paz en calidad de Representante Legal de la ONG Crecer en Familia Modalidad de Hogares Sustitutos de Cúcuta, la aplicación del Test MBI donde se evaluó la existencia del Síndrome de Burnout en los colaboradores dándole a conocer el instrumento que se aplicó Maslach Burnout Inventory (MBI), la representante legal dio el aval para la ejecución del proyecto de investigación y para la aplicación del instrumento, definiendo así el espacio y fecha donde los colaboradores participaron activamente.

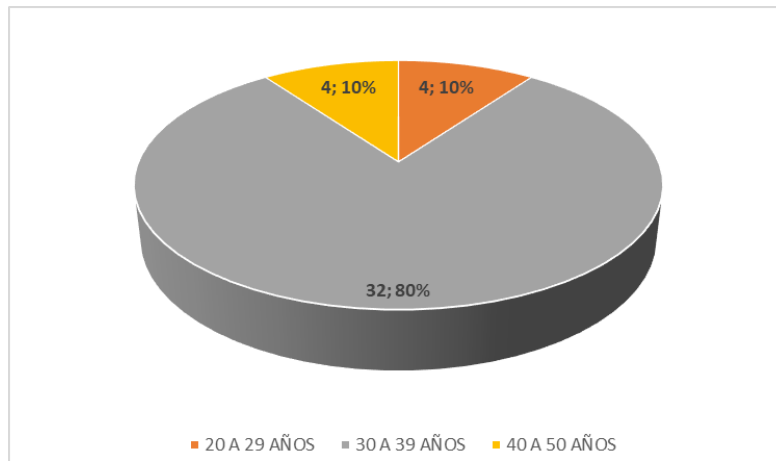
El día 12 de septiembre de 2022, se realizó la aplicación del Test Maslach Burnout Inventory (MBI) a los 40 colaboradores de la empresa anteriormente mencionada; se inició con el saludo a todos los colaboradores participantes, seguidamente se dio a conocer el propósito del proyecto, explicando a cada colaborador que la aplicación del test tiene fines netamente académicos en donde fue necesaria la firma del consentimiento informado de forma voluntaria realizada el día 9 de septiembre; a partir de lo anterior, se brindaron las orientaciones debidas en cuanto al diligenciamiento del test, que consta de 22 ítems de única respuesta mencionando que 0 equivale a nunca/ninguna vez, 1 casi nunca/pocas veces al año, 2 algunas veces/1 vez al mes o menos, 3 regularmente/pocas veces al mes, 4 bastantes veces/una vez por semana, 5 casi siempre/pocas veces por semana y 6 casi siempre/todos los días; los trabajadores realizaron la aplicación individualmente en los tiempos acordados por la representante legal y el área de recurso humano, finalmente, se extendió un agradecimiento en general a los colaboradores por su participación y disposición durante el proceso.

A continuación, se dan a conocer desde lo cuantitativo y cualitativo los resultados obtenidos en la aplicación el test.

6.1. Evaluación del Síndrome de Burnout

Figura 1

Edad

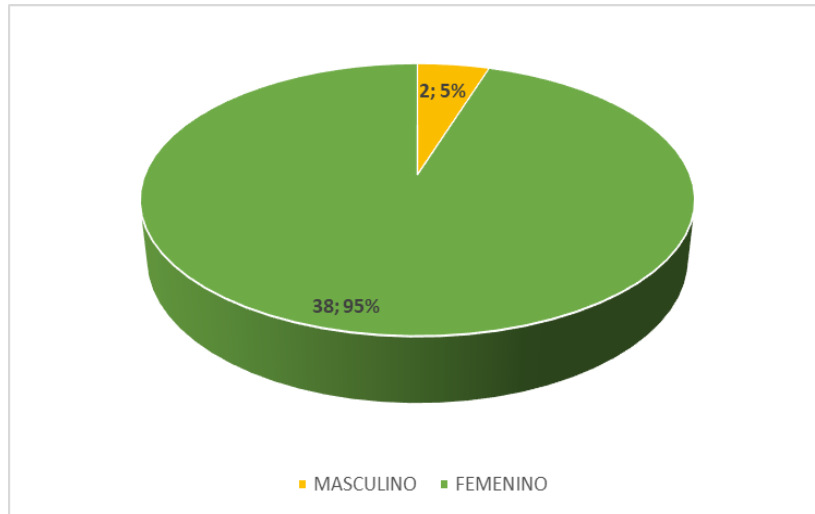


Fuente: Elaboración propia (2022)

En la figura 1 se grafica las edades de los colaboradores conociendo en primera instancia el ciclo de vital en el que se encuentran. Se evidenció que el 10% son menores de 30 años, el 80% siendo el mayor porcentaje son los colaboradores que están entre los 30 y 39 años y finalmente, el 10% restante corresponde a los trabajadores con edades entre los 40 y 50 años.

Figura 2

Género

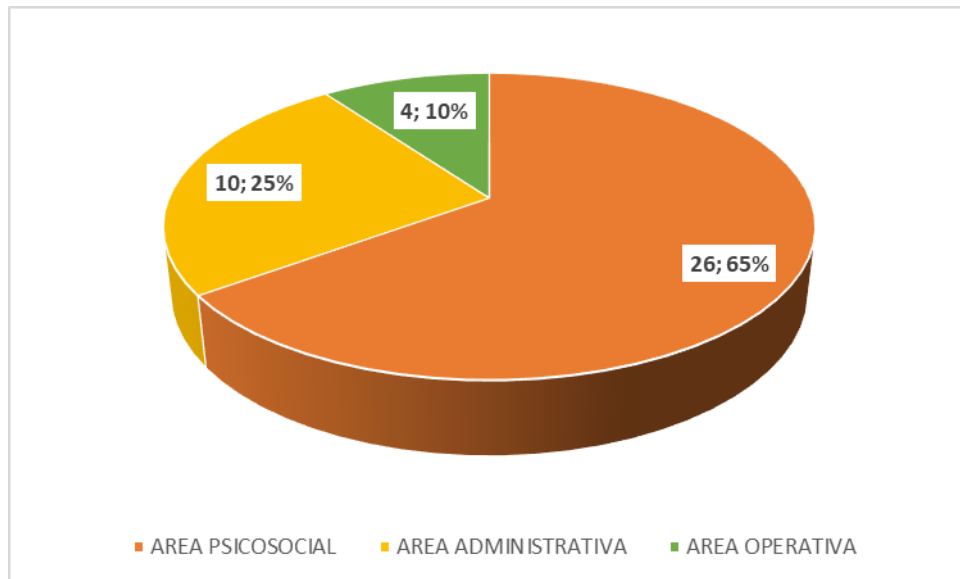


Fuente: Elaboración propia (2022)

Se evidenció que el 95% de la población se reconocen con el género femenino y el 5% restante con el género masculino.

Figura 3

Área de trabajo

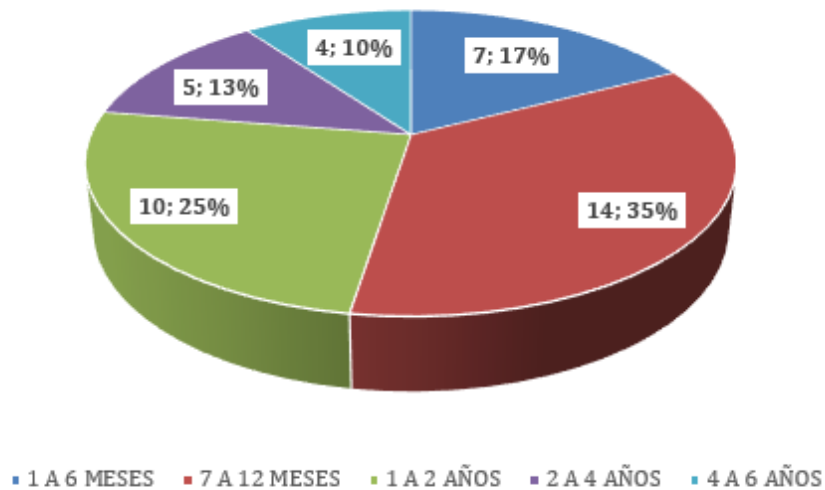


Fuente: Elaboración propia (2022)

Se graficó en la figura 3, que el 65% de la población trabajadora pertenece al área psicosocial el 25% hacen parte del área administrativa que incluye cargos como recurso humano, coordinación, contabilidad y auxiliar administrativo, y finalmente el 10% restante pertenece al área operativa.

Figura 4

Tiempo de labor en la empresa



Fuente: Elaboración propia (2022)

En la figura 4 se observó el tiempo de labor dentro de la empresa de cada trabajador, el 17% corresponde a la población que lleva de 1 a 6 meses, el 35% de la población tiene de 6 a 12 meses dentro de la Modalidad siendo el porcentaje más alto dentro de los resultados obtenidos, el 25% tiene de 1 a 2 años de labor, el 13% tiene un tiempo de 2 a 4 años y finalmente, el 10% de la población lleva un tiempo de 4 a 6 años.

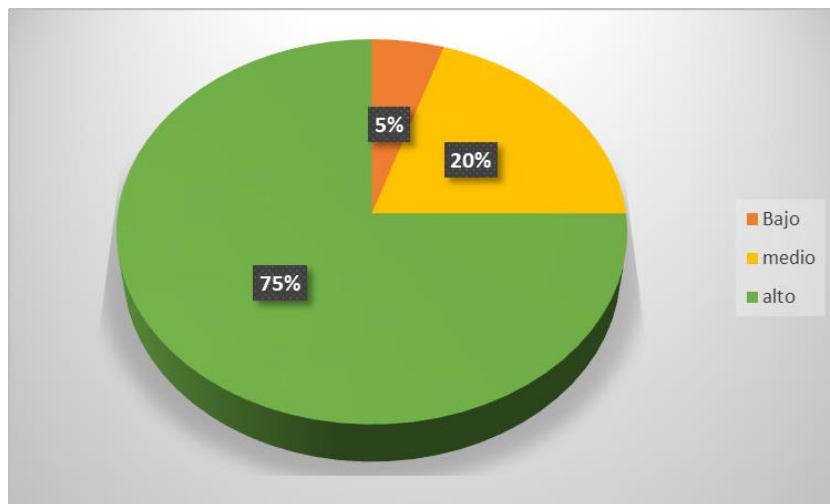
Posterior a las preguntas en relación con los datos sociodemográficos de la población atendida, se estableció 22 ítems donde se relacionan tres variables las cuales son: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

Agotamiento emocional

A continuación, se da a conocer los resultados obtenidos en los nueve ítems 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20 que se relacionan con el agotamiento emocional como primera variable.

Figura 5

Subescala de agotamiento emocional

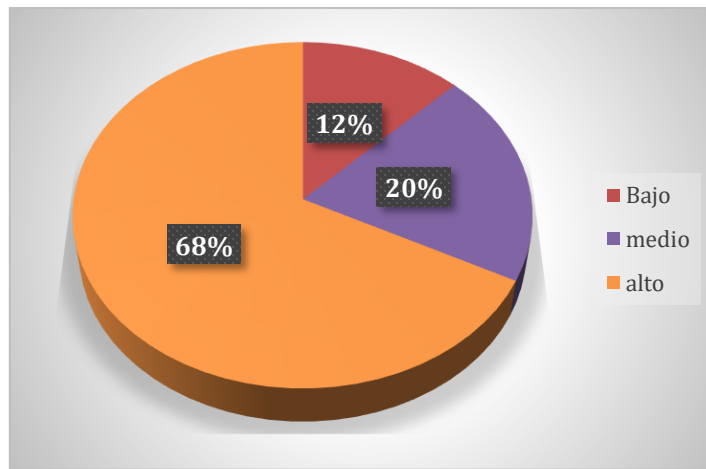


Fuente: elaboración propia (2022)

En la figura 5 se relaciona que el 5% de los colaboradores que equivalen a 2 personas, presentan un bajo nivel de Agotamiento emocional, mientras que el 20% de la población conformado por 8 personas, afirma tener un nivel medio; finalmente el 75% de los trabajadores, equivalente a 30 personas reconocen una tendencia alta en este apartado.

Despersonalización

A continuación, se da a conocer los resultados obtenidos en los cinco ítems 5, 10, 11, 15, 22 que se relacionan con la despersonalización como segunda variable.

Figura 6*Subescalas de despersonalización*

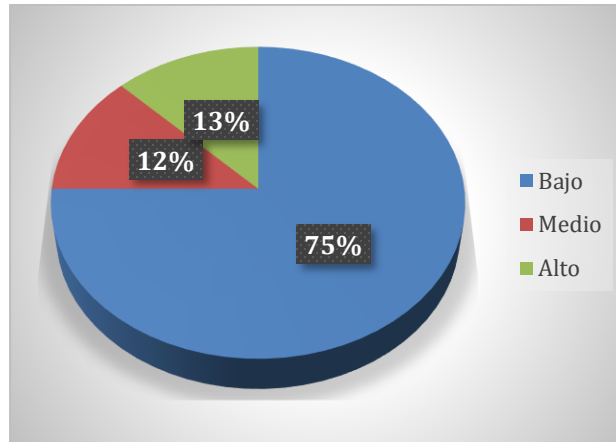
Fuente: elaboración propia (2022)

En la figura 6 se relaciona que el 12% corresponde a 5 encuestados presentan índice bajo de despersonalización, el 20% correspondiente a 8 colaboradores se sitúan en el nivel medio en esta variable y por último el 68% de los colaboradores que representan 27 encuestados presentan un alto nivel de despersonalización en relación con las labores realizadas en su puesto de trabajo.

Realización personal

A continuación, se da a conocer los resultados obtenidos en los ocho ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. que se relacionan con la Realización personal como tercera variable.

Figura 7*Subescalas de realización personal*



Fuente: elaboración propia (2022)

En la figura 7, se evidenció que el 75% de la población representados por 30 personas presentan un bajo nivel en la realización personal, el 12% correspondiente a 4 colaboradores presentan un nivel medio y finalmente el 13%, es decir, los 6 trabajadores restantes presentan un alto nivel en esta subescala.

Teniendo en cuenta la información anteriormente mencionada se toma como referencia los valores estipulados por la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) los cuales se evidencian en la tabla 1.

Tabla 1

Valores de las subescalas por prevalencia

Subescalas	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-19	20-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

Fuente: Maslach y Jackson (1981) citado en Oliveros, V. & Gil- Monte, P. (2009)

A continuación, se presentan los resultados de las subescalas, tomando como referencia los valores de la tabla 1 y organizándola en los porcentajes obtenidos por cada subescala estos valores se muestran en la tabla 2:

Tabla 2

Valores de las subescalas por prevalencia en porcentajes

Subescalas	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	5%	20%	75%
Despersonalización	12%	20%	68%
Realización personal	75%	12%	13%

Fuente: elaboración propia (2022)

Luego del análisis de los resultados, se concluyó que en las subescalas agotamiento emocional y despersonalización se obtuvo una puntuación alta, mientras que en realización personal la puntuación con mayor ponderación se situó bajo una calificación baja, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Test de MBI puntuaciones altas en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen el síndrome, por lo anterior, la población trabajadora en la Modalidad Hogares Sustitutos de Cúcuta si han presentado el Síndrome de Burnout.

6.2. Análisis de las subescalas

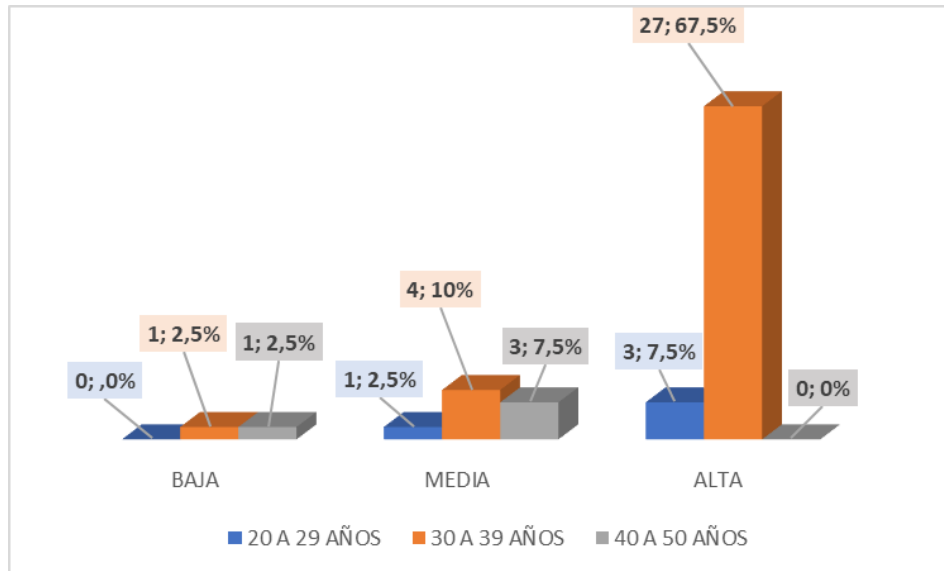
Dando cumplimiento al segundo objetivo donde se concreta la identificación de la prevalencia de las subescalas (Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) a partir de los datos recolectados frente al Síndrome de Burnout en el personal vinculado a la ONG Crecer en Familia Modalidad Hogares Sustitutos de la ciudad de Cúcuta – Norte de Santander; para analizar los resultados se utilizó una gráfica de barras con los datos cuantitativos, y

posteriormente una correlación de las subescalas con los datos sociodemográficos brindando una descripción cualitativa.

Subescala de agotamiento emocional

Figura 8

Agotamiento emocional en relación con la edad



Fuente: elaboración propia (2022)

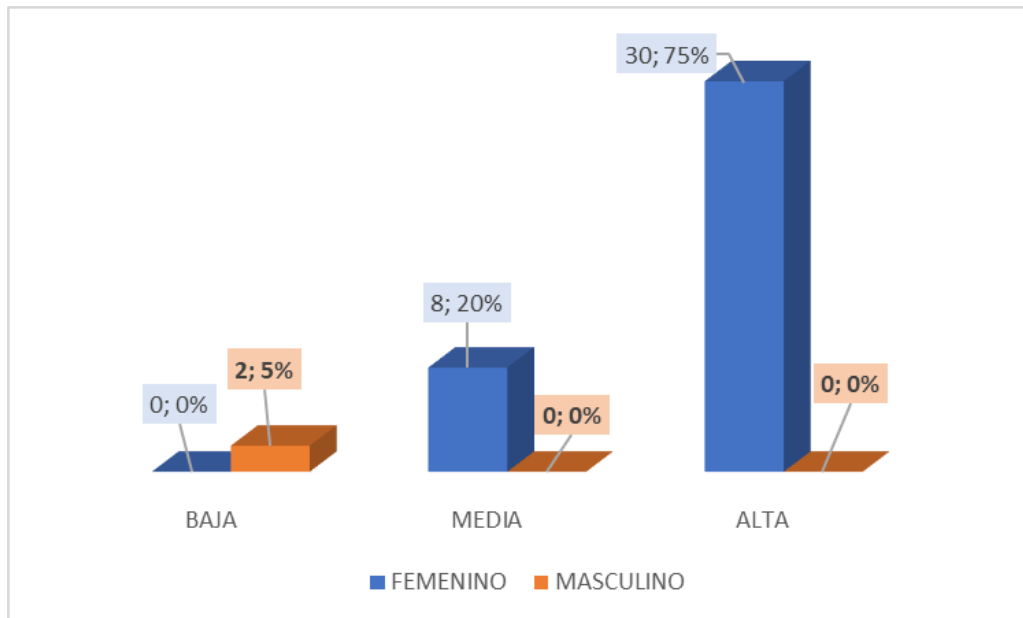
En la figura 8, se evidenció que al correlacionar la edad con la subescala agotamiento emocional se encontró en la tendencia baja una persona correspondiente 2,5% entre las edades de 30 a 39 años, por lo tanto, la otra persona que concierne el otro 2,5% pertenece a edades entre 40 a 50 años.

En continuidad, se obtuvo como resultado en la tendencia media, una persona equivalente al 2,5% en edades de 20 a 29 años, cuatro personas correspondientes al 10% en edades de 30 a 39 años y finalmente, tres personas equivalentes al 7,5% pertenecientes a las edades entre 40 a 50 años.

Finalmente, se evidencia en los resultados obtenidos como tendencia alta, tres personas pertenecientes al 7,5% correspondientes a edades entre 20 a 29 años, así mismo veintisiete personas pertenecen al 67,5% en edades de 30 a 39 años.

Figura 9

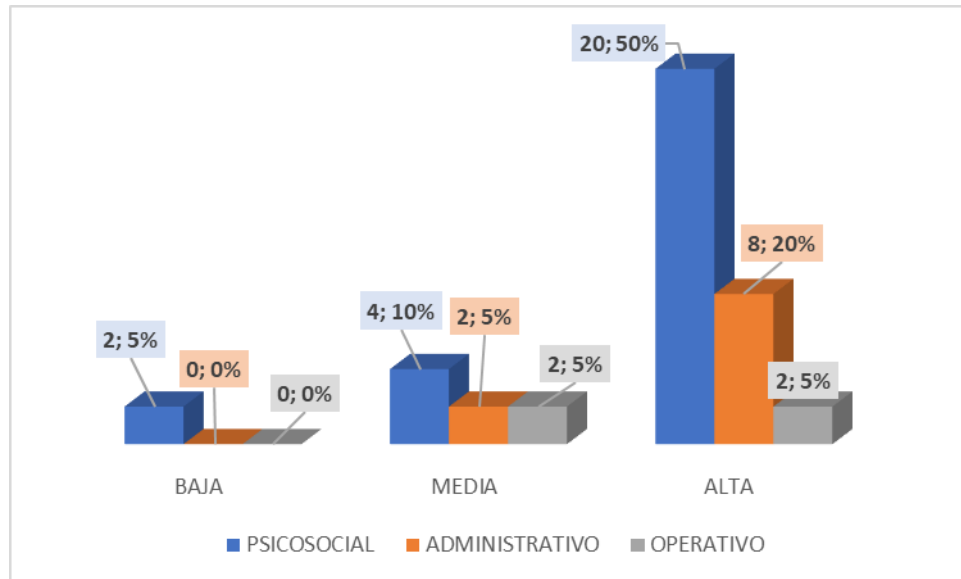
Agotamiento emocional en relación con el género



Fuente: elaboración propia (2022)

Desde la correlación género con la subescala agotamiento emocional graficada en la figura 9, se encontró en la tendencia baja dos personas correspondientes al 5% pertenecientes al género masculino. Por otra parte, se presentó como resultado en la tendencia media, ocho personas correspondientes al 20% las cuales pertenecen al género femenino. Finalmente, se observa en los resultados obtenidos como tendencia alta, treinta personas pertenecientes al 75%, las cuales se identifican desde el género femenino.

Figura 10

Agotamiento emocional en relación con el área de trabajo

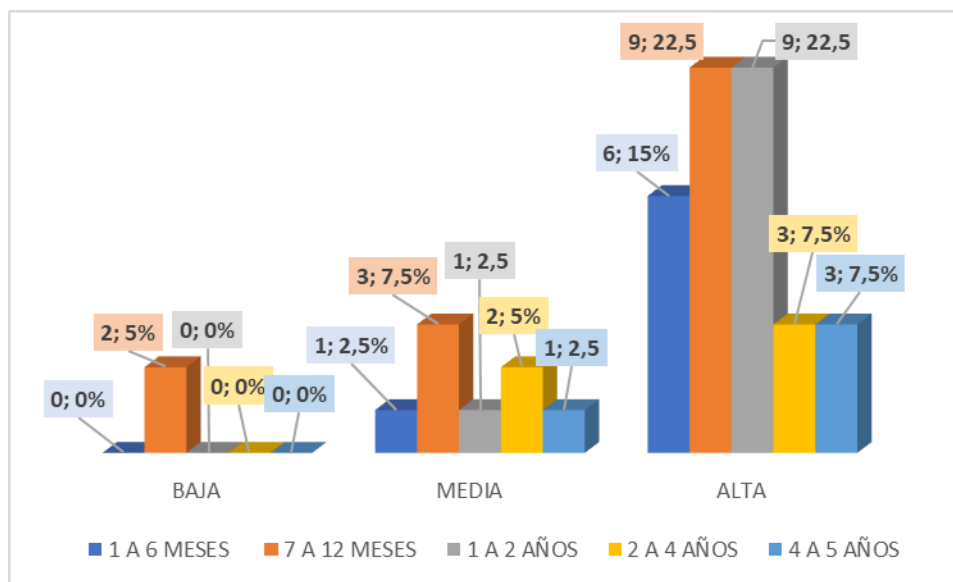
Fuente: elaboración propia (2022)

En la figura 10 una vez realizado la respectiva correlación de la subescala de agotamiento emocional desde el área de trabajo, se logró evidenciar que, como resultado en tendencia baja, dos personas correspondientes al 5% pertenecientes al área psicosocial.

Aunado a lo anterior, se mostró como derivación en la tendencia media, cuatro personas concernientes al 10% las cuales competen el área psicosocial; por consiguiente, dos personas que corresponden al 5% quienes se incluyen en el área administrativa, añadido a lo anterior, dos personas, también asociadas al 5% corresponden al área operativa.

Finalmente, se contempla en los resultados adquiridos como tendencia alta, veinte personas pertenecientes al 50%, las cuales son del área psicosocial, en consecuencia, se observan ocho personas correspondientes al 20%; y se identificaron dos personas más correspondientes al 5% desde el área operativa.

Figura 11

Agotamiento emocional en relación con el tiempo de labor dentro de la empresa

Fuente: elaboración propia (2022)

Realizando la correlación de la subescala de agotamiento emocional desde el tiempo laborado en la empresa en la gráfica 11; se observa, como resultado en tendencia baja, dos personas correspondientes al 5% pertenecientes a los colaboradores de 1 a 6 meses dentro de la organización.

Sumado a ello, se mostró como resultado en la tendencia media, una persona correspondiente al 2,5% perteneciente a los trabajadores de 1 a 6 meses dentro de la empresa, en continuidad, se observó a tres personas con un 7,5% las cuales corresponden los colaboradores de 7 a 12 meses en la organización; seguido a ello, se muestra a una persona, con un 2,5% incluida dentro de los trabajadores que llevan de 1 a 2 años en dicha empresa, del mismo modo, dos personas que comprende el 5% pertenecientes al tiempo de 2 a 4 años y finalmente, un persona que se incluye dentro del 2,5% la cual pertenece al tiempo de 4 a 5 años.

Finalmente, se observó en los resultados adquiridos como tendencia alta, 6 personas pertenecientes al 15%, las cuales son ubicadas en el tiempo de permanencia en la organización de 1 a 6 meses; seguidamente, se observan nueve personas correspondientes al 22,5% incluidas en el

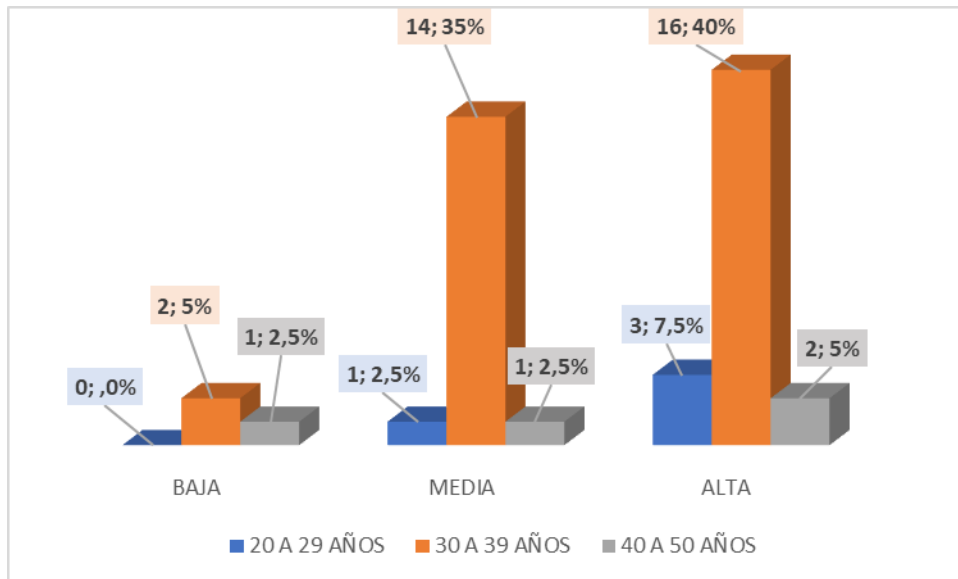
tiempo de 7 a 12 meses, para continuidad, se apreciaron nueve personas más con un 22,5% en los tiempos de 1 a 2 años, así mismo, se identificaron tres personas con una relación del 5% incluidas en el tiempo 2 a 4 años, finalmente, tres personas que conciernen al 7,5% dentro de los tiempos de 4 a 5 años dentro de la organización.

De acuerdo a la primera subescala denominada agotamiento emocional con la cual se relacionaron de manera detallada los diferentes datos sociodemográficos; se resalta que, según las diferentes edades, la tendencia alta se encuentra en los colaboradores que se incluyen entre los 30 a 39 años, arrojando como resultado veintisiete personas consolidando un 67,5%, cabe resaltar que el número total de trabajadores para esta edad es de treinta y dos personas siendo el mismo el 100%. En este mismo orden de ideas, el género femenino es el más prevalente dentro de la modalidad de hogares sustitutos de la ciudad de Cúcuta, contando con treinta y ocho mujeres y dos hombres como 100% de la población, es por ello que la tendencia alta se ve detallada con treinta mujeres comprendiendo un 75% de la totalidad anteriormente mencionada. Seguido a ello, se demostró que, desde el área de trabajo, la tendencia alta es enfocada al área psicosocial, obteniendo un resultado de veinte colaboradores comprendiendo un 50% de la población total, lo anterior se asocia a la posibilidad de carga laboral extra, asumiendo roles diferentes a su responsabilidad profesional según su contrato con la organización. Finalmente, en el tiempo laborado en la empresa, la tendencia alta es evidente en dos de los tiempos que comprende 7 a 12 meses y 1 a 2 años, en los cuales dieciocho personas, en los que se distribuyen 22,5% por cada tiempo, muestran agotamiento emocional por las diversas tareas asignadas.

Despersonalización

Figura 12

Despersonalización en relación con la edad



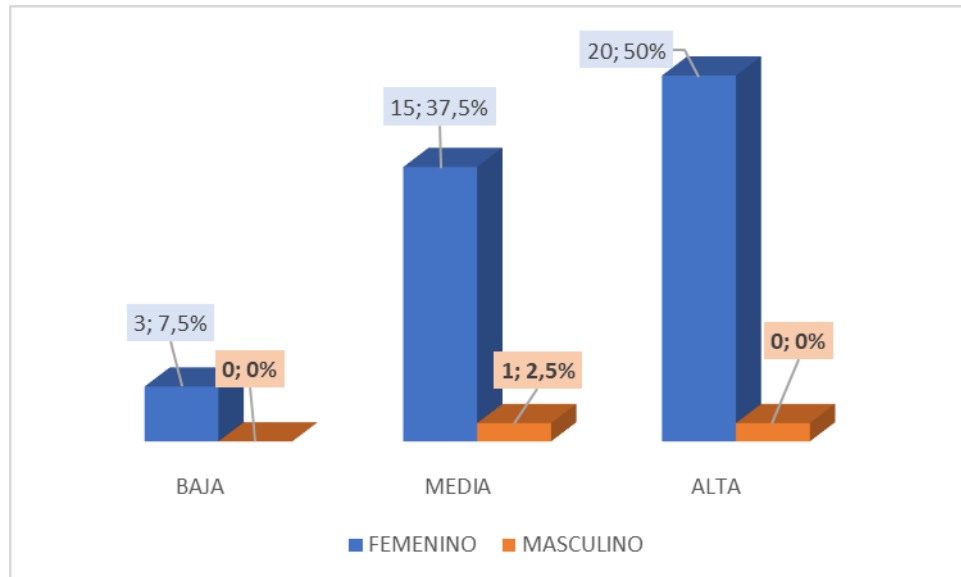
Fuente: Elaboración Propia (2022)

Al correlacionar la edad con la subescala despersonalización, se encontró como resultado en la tendencia baja dos personas correspondientes al 5% entre las edades de 30 a 39 años, del mismo modo, una persona que concierne el 2,5% pertenece a edades entre 40 a 50 años.

En continuidad, se obtuvo como resultado en la tendencia media, una persona equivalente al 2,5% en edades de 20 a 29 años, catorce personas correspondientes al 35% en edades de 30 a 39 años y finalmente, una persona equivalente al 2,5% perteneciente a las edades entre 40 a 50 años.

Finalmente, se evidenció en los resultados obtenidos como tendencia alta, tres personas pertenecientes al 7,5% correspondientes a edades entre 20 a 29 años, así mismo dieciséis personas pertenecen al 40% en edades de 30 a 39 años, finalmente, dos personas que integran el 5% en edad de 40 a 50 años.

Figura 13

Despersonalización en relación con el género

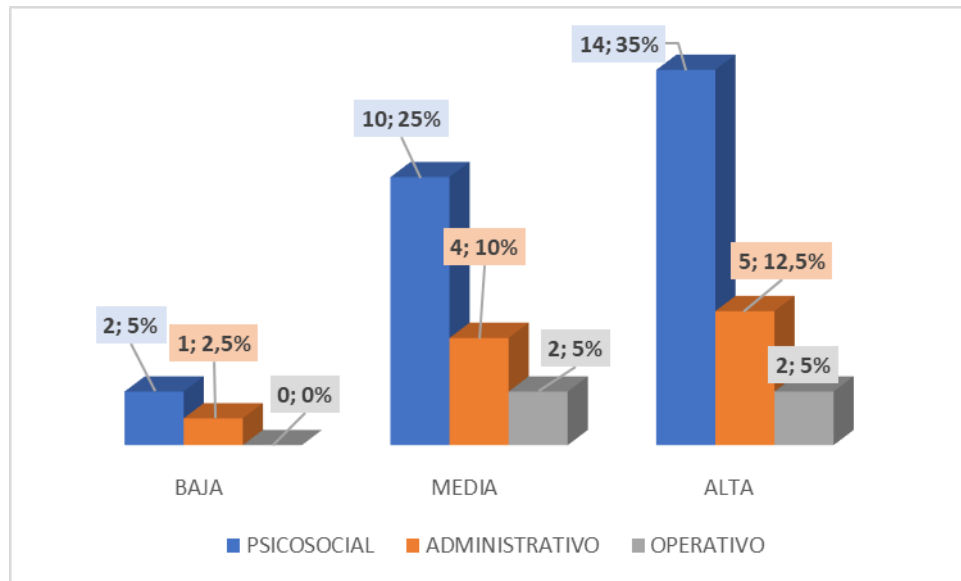
Fuente: elaboración propia (2022)

En la correlación existente en la subescala de despersonalización desde el género, se obtuvo como resultado en la tendencia baja tres personas correspondientes al 7,5% pertenecientes al género femenino, graficada en la figura 13.

Seguido a ello, se presentó como resultado en la tendencia media, quince personas correspondientes al 37,5% las cuales pertenecen al género femenino y una persona que se alude al 2,5% en género masculino.

Finalmente, se observó en los resultados obtenidos como tendencia alta, veinte personas pertenecientes al 50%, las cuales se identifican desde el género femenino.

Figura 14*Despersonalización en relación con el área de trabajo*



Fuente: elaboración propia (2022)

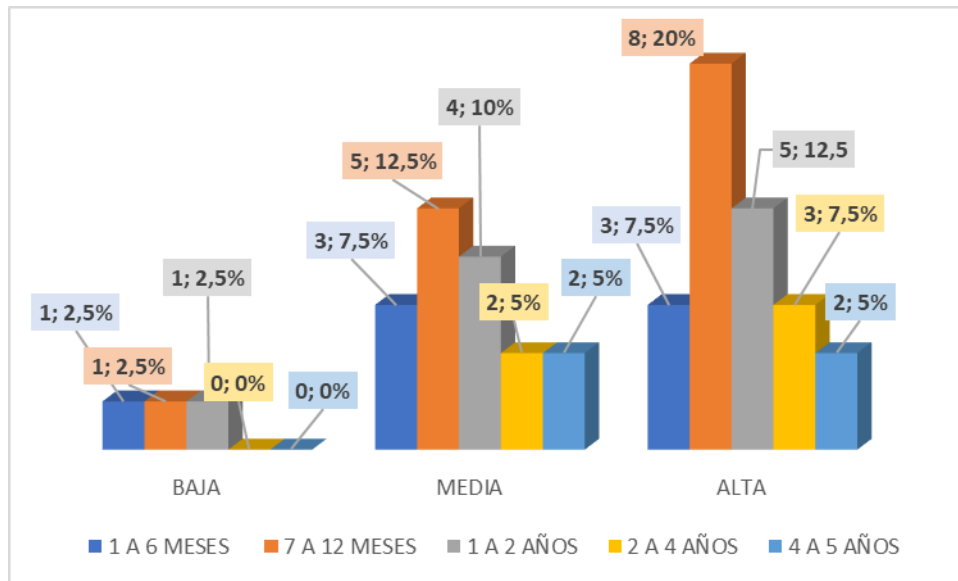
Se logró evidenciar en la correlación de la subescala de despersonalización en relación con el área de Trabajo, graficada en la figura 14; como resultado en tendencia baja, dos personas correspondientes al 5% pertenecientes al área psicosocial y una persona que representa el 2,5% desde el área administrativa.

Aunado a lo anterior, se mostró como derivación en la tendencia media, diez personas concernientes al 25% las cuales competen el área psicosocial, por consiguiente, cuatro personas que corresponden al 10% quienes hacen parte del área administrativa, añadido a lo anterior, dos personas asociadas al 5% corresponden al área operativa.

Finalmente, se contempla en los resultados adquiridos como tendencia alta, catorce personas pertenecientes al 35%, las cuales son del área psicosocial, en consecuencia, se observan cinco personas corresponden al 12,5%, por tanto, se identificaron dos personas siendo el 5% hacen parte al área operativa.

Figura 15

Despersonalización en relación con el tiempo de labor en la empresa



Fuente: elaboración propia (2022)

En la subescala de despersonalización desde el tiempo laborado en la empresa, se evidencia, como resultado en tendencia baja, una persona correspondiente al 2,5% pertenecientes a los colaboradores de 1 a 6 meses dentro de la organización, de igual forma, una persona con un 2,5% en tiempo 7 a 12 meses, finalmente, una persona comprendiendo el 2,5% en el tiempo de 1 a 2 años.

Sumado a ello, se mostró como resultado en la tendencia media, tres personas correspondientes al 7,5% perteneciente a los trabajadores de 1 a 6 meses dentro de la empresa, en continuidad, se observa a cinco personas con un 12,5% las cuales corresponden los colaboradores de 7 a 12 meses en la organización, seguido a ello, se muestran cuatro personas, con un 10% incluida dentro de los trabajadores que llevan de 1 a 2 años en dicha empresa, del mismo modo, dos personas que comprende el 5% pertenecientes al tiempo de 2 a 4 años y finalmente, dos personas que se incluye dentro del 5% la cual pertenece al tiempo de 4 a 5 años.

Finalmente, se observa en los resultados adquiridos como tendencia alta, tres personas pertenecientes al 7,5%, las cuales son ubicadas en el tiempo de permanencia en la organización de

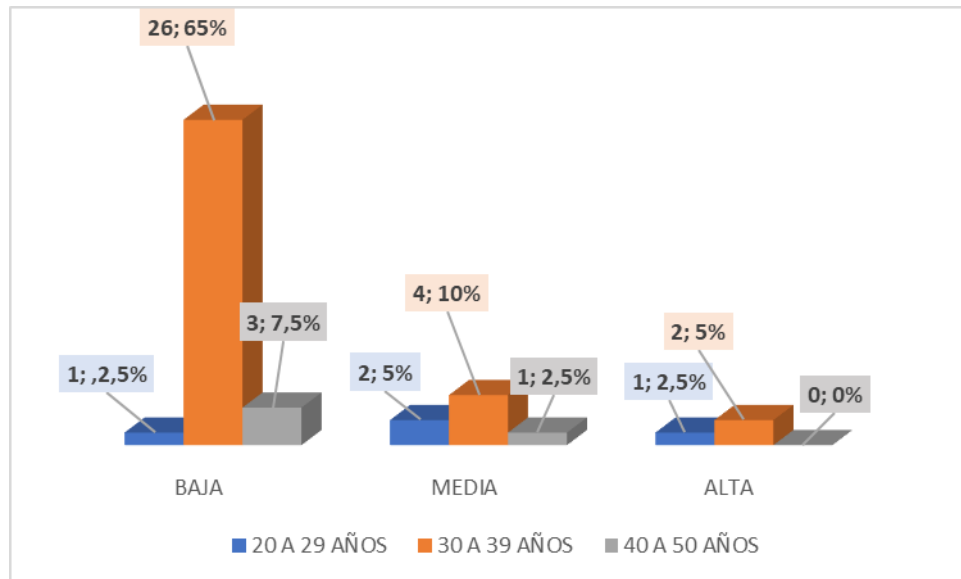
1 a 6 meses, en consecuencia, se observan ocho personas aludidas al 20% incluidas en el tiempo de 7 a 12 meses, para continuidad, se evidencian cinco personas con un 12,5% en los tiempos de 1 a 2 años, así mismo, se identificaron tres personas con una relación del 7,5% incluidas en el tiempo 2 a 4 años, finalmente, dos personas que conciernen al 5% dentro de los tiempos de 4 a 5 años dentro de la organización.

Teniendo en cuenta la segunda subescala mencionada despersonalización en donde se permitió llevar a cabo la correlación junto con los diferentes datos sociodemográficos, se observa que, según las edades establecidas, el 40% es decir, dieciséis de los colaboradores se identifican en edades de 30 a 39 años. Como continuidad, se evidencia que veinte personas pertenecientes al género femenino y equivalentes al 50% de la población total, se sitúan con alta despersonalización. Por consiguiente, desde el área de trabajo se logra verificar que el 35% de los colaboradores, es decir, catorce personas se reconocen con alta prevalencia en la subescala. Finalmente, ocho personas que corresponde al 20% de la población total y según el tiempo laborado en la empresa entre los 7 a 12 meses se identifican con alta despersonalización.

Realización personal

Figura 16

Realización personal en relación con la edad



Fuente: elaboración propia (2022)

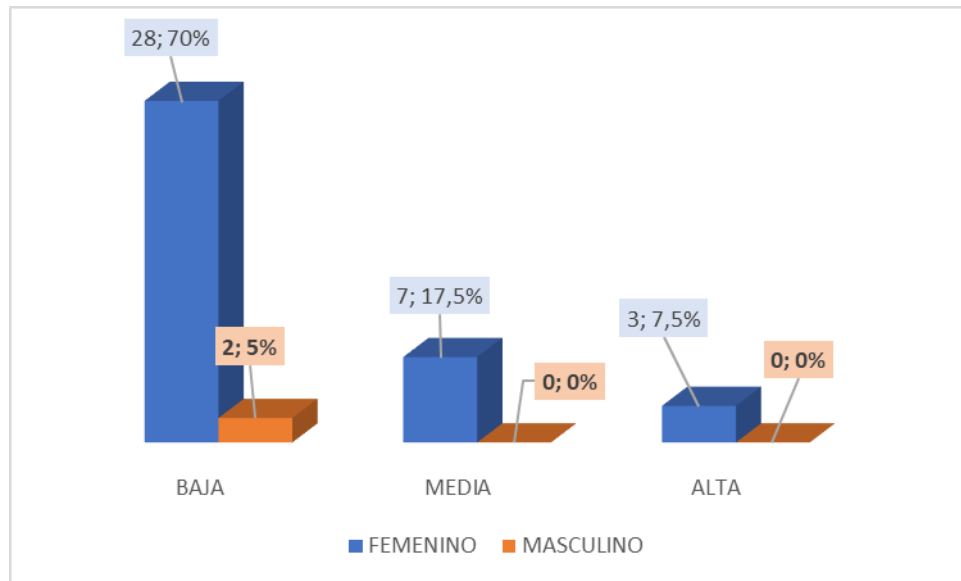
En la correlación realizada con la subescala de realización personal desde la edad, se tiene como resultado en la tendencia baja una persona correspondiente al 2,5% entre las edades de 20 a 29 años, así mismo, veintiséis personas aludidas el 65% en edades de 30 a 39 años, por lo tanto, tres personas pertenecientes al 7,5% en edades entre 40 a 50 años, graficada en la figura 16.

En continuidad, se obtuvo como resultado en la tendencia media, dos personas equivalentes al 5% en edades de 20 a 29 años, cuatro personas correspondientes al 10% en edades de 30 a 39 años y finalmente, una persona equivalente al 2,5% perteneciente a las edades entre 40 a 50 años.

Finalmente, se evidencia en los resultados obtenidos como tendencia alta, una persona perteneciente al 2,5% correspondientes a edades entre 20 a 29 años y dos personas que incluyen el 5% que se incluyen entre los 30 a 39 años.

Figura 17

Realización personal en relación con el género



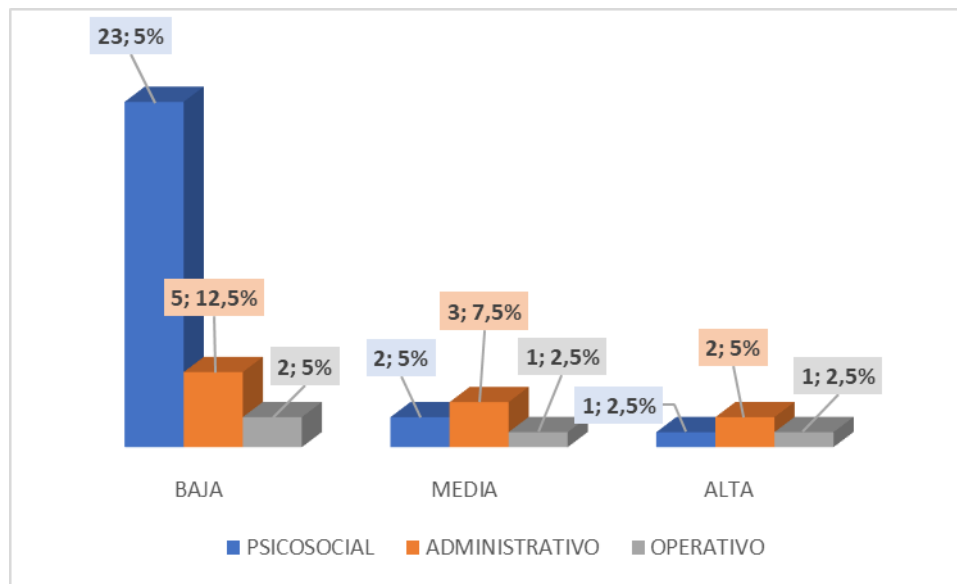
Fuente: elaboración propia (2022)

Se realizó la respectiva correlación de la subescala de realización personal desde el género, se obtuvo como resultado en la tendencia baja 28 personas correspondientes al 70% pertenecientes al género femenino y dos personas que involucran el 5% las cuales pertenecen al género masculino.

Seguido a ello, se presentó como resultado en la tendencia media, siete personas correspondientes al 17,5% las cuales pertenecen al género femenino.

Finalmente, se observa en los resultados obtenidos como tendencia alta, tres personas pertenecientes al 7,5%, las cuales se identifican desde el género femenino.

Figura 18

Realización personal en relación con el área de trabajo

Fuente: elaboración propia (2022)

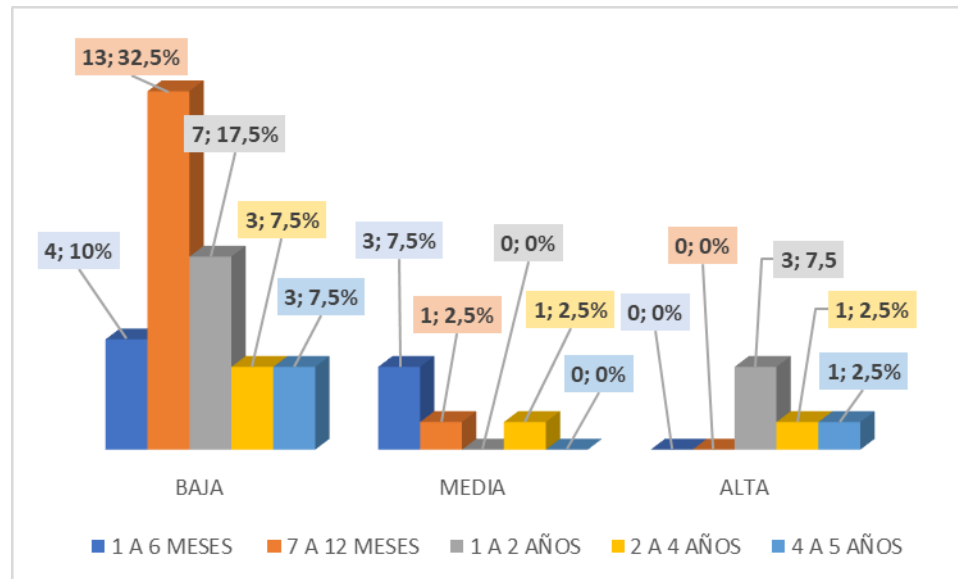
En la correlación de la subescala realización personal desde el área de trabajo, se logra evidenciar como resultado en tendencia baja, veintitrés personas correspondientes al 57,5% pertenecientes al área psicosocial, así mismo, cinco personas que incluyen el 12,5% desde el área administrativa y dos personas en las que involucra el 5% desde el área operativa.

Aunado a lo anterior, se mostró como derivación en la tendencia media, dos personas concernientes al 5% las cuales competen el área psicosocial, por consiguiente, tres personas que corresponden al 7,5% quienes se incluyen en el área administrativa, añadido a lo anterior, una persona asociada al 2,5% corresponden al área operativa.

Finalmente, se contempla en los resultados adquiridos como tendencia alta, una persona perteneciente al 2,5%, la cual es del área psicosocial, en consecuencia, se observan dos personas aludidas al 5%, por tanto, se identificó una persona correspondiente al 2,5% desde el área operativa.

Figura 19

Realización personal en relación con el tiempo de labor en la empresa



Fuente: Elaboración propia (2022)

Se realizó la correlación de la subescala de realización personal desde el tiempo laborado en la empresa, se observa, como resultado en tendencia baja, cuatro personas correspondientes al 10% pertenecientes a los colaboradores de 1 a 6 meses dentro de la organización, de igual forma, una persona con un 32,5% en tiempo 7 a 12 meses, seguido a ello siete personas comprendiendo el 17,5% en el tiempo de 1 a 2 años, tres personas concernientes a 7,5% dentro de los tiempos de 2 a 4 años y finalmente, tres personas más con un 7,5% dentro del tiempo de 4 a 5 años.

Sumado a ello, se mostró como resultado en la tendencia media, tres personas correspondientes al 7,5% perteneciente a los trabajadores de 1 a 6 meses dentro de la empresa, en continuidad, se observa a una persona con un 2,5% la cual corresponde a los colaboradores de 7 a 12 meses en la organización, seguido a ello una persona que comprende el 2,5% perteneciente al tiempo de 2 a 4 años.

Finalmente, se observa en los resultados adquiridos como tendencia alta, tres personas pertenecientes al 7,5%, las cuales son ubicadas en el tiempo de permanencia en la organización de 1 a 2 años, en consecuencia, se identificó una persona con una relación del 7,5% incluida en el

tiempo 2 a 4 años, finalmente, una persona más que concierne al 2,5% dentro de los tiempos de 4 a 5 años dentro de la organización.

En relación a la tercera subescala designada realización personal, en la cual se correlacionaron lo perteneciente a datos sociodemográficos, se tiene en cuenta que la tendencia baja se designa sobre las edades entre 30 a 39 años observando a veintiséis de los colaboradores los cuales complementan un 65% de la población. Para continuidad, se verifica según los resultados, que el 70% de la población es decir veintiocho mujeres, se encuentran en tendencia baja de acuerdo a la subescala, resaltando que el 95% es equivalente al género femenino. Así mismo, veintitrés de los colaboradores correspondiente al 57,5% situados en el área psicosocial, poseen baja realización personal. Finalmente, el 32,5% es decir trece personas del total de la población sufren baja realización personal en los tiempos de durabilidad en la empresa que comprenden de 7 a 12 meses.

A partir del análisis realizado frente a las tres subescalas y los datos sociodemográficos, se concluye que las edades que comprende los 30 a 39 años, género femenino, área de trabajo psicosocial y tiempo laborado dentro de la empresa de 7 a 12 meses tienen alta prevalencia tanto en agotamiento emocional como despersonalización, y baja prevalencia en realización personal, observando que cada una de las subescalas coincidió de acuerdo a los resultados obtenidos en cada una de ellas.

6.3. Herramienta de prevención

Se logró dar cumplimiento al tercer objetivo con la realización de la herramienta preventiva que lleva por nombre Burnout “estoy quemado” para los colaboradores pertenecientes a la ONG Crecer en Familia Modalidad Hogares Sustitutos, la herramienta visual, la misma cuenta de 29 páginas: a continuación, se describe la planeación para lograr la herramienta preventiva:

Fase 1

Inicialmente se realizó la búsqueda de la información donde se contempla las definiciones, la importancia de prevenir el Síndrome de Burnout, los síntomas asociados, los factores que influyen en el aumento, las principales consecuencias; así mismo, se define cada una de las subescalas.

Fase 2

Se realizó la búsqueda de una herramienta virtual, donde se eligió CANVAS que permitió plasmar las ideas de forma dinámica y creativa; así mismo, se tuvo en cuenta la psicología del color, logrando tonos idóneos para transmitir de forma asertiva las ideas al lector.

Fase 3

Gracias a la participación activa de los 40 colaboradores quienes a través de una brainstorming expresaron sus ideas; posteriormente los autores del proyecto se reunieron con el área de Talento Humano liderado por la doctora Paola Roperó, quien concretó las ideas de acuerdo al alcance de la organización. Finalmente, se socializó al personal las 9 estrategias establecidas y juntos se construyó el nombre de la herramienta preventiva, Burnout “estoy quemado”.

Fase 4

De acuerdo a la recopilación de información, la revisión documental y la herramienta participativa de brainstorming con los 40 colaboradores donde lograron expresar sus ideas en relación al Síndrome de Burnout; se construyó en la herramienta visual, eligiendo un orden estratégico para facilidad e interés del lector. La herramienta se descargó en PDF y se imprimió.

De esta forma se dio cumplimiento al tercer objetivo, con el compromiso por parte de la ONG Crecer en Familia para mitigar y prevenir el Síndrome de Burnout.

El presente proyecto tuvo como fin dar respuesta a la pregunta investigativa ¿Por qué es importante evaluar el Síndrome de Burnout en el personal adscrito a la ONG Crecer en Familia de la Modalidad Hogares Sustitutos en la ciudad de Cúcuta? mediante la aplicación del test a los 40 trabajadores se pudo confirmar la existencia del Síndrome de Burnout, con altos índices de agotamiento emocional y despersonalización; así mismo, se encontró baja prevalencia en la realización personal; por ende, se concluyó en la necesidad de una herramienta preventiva que se aplicara con el compromiso de la ONG en el próximo trimestre; posteriormente se evaluara nuevamente con el test MBI, a fin de realizar una comparación en pro de la salud mental de los colaboradores.

De acuerdo a lo anterior, se tiene en cuenta que los profesionales psicosociales manejan un total de 70 beneficiarios del programa y 20 madres sustitutas, donde los tiempos de respuesta a estas labores generan una carga mental considerable que afecta directamente la funcionalidad como la calidad de vida de estos llevándolos a sentirse agotados tanto física como mentalmente, siendo causal directa del Síndrome de Burnout. Cabe señalar que la carga laboral es un exceso en las tareas que implican actividades con alta complejidad y que se debe dar respuesta en un tiempo estipulado; Tejada y Gómez (2012) argumentan que la “sobrecarga se ha relacionado consistentemente con el burnout, principalmente con la dimensión de desgaste emocional”.

En el aspecto sociodemográfico se obtuvo como resultado dar claridad sobre la posible presencia del Síndrome de Burnout en la población participante y su prevalencia según su género, edad y tiempo laborado en la empresa mostrando variables en el desarrollo de este.

Por otro lado, la escala de Maslach burnout está conformada por tres subescalas que evalúa el agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal donde para que un trabajador presente Síndrome de burnout debe presentar tendencias altas en las dos primeras

subescalas y tendencias bajas en la última subescalas de este modo a continuación se mostrara lo que se obtuvo en cada una de las subescalas.

En la subescala de agotamiento emocional se pudo evidenciar que del 100% de los participantes se presenta una tendencia alta del 75%, frente un 20% en la tendencia media y finalmente una tendencia baja del 5% respecto a la totalidad de los encuestados; por lo tanto, la razón principal de la presencia de una prevalencia alta en esta subescala se puede dar por variables asociadas al desequilibrio que presenta los trabajadores debido al nivel de esfuerzos físico y mental aplicado.

La segunda subescala es la despersonalización donde se pudo observar una tendencia alta de 68% de la población total participante, una tendencia media de 20% y un tendencia baja de 12% obteniendo como resultado que en la presente subescala la tendencia que marca diferencia es la alta donde el 68% de sus participantes presentan una despersonalización esto es debido a que manejan pensamientos y sentimientos irracionales respecto a las conductas realizadas generando un autocrítica constante de lo que realizan ocasionándoles angustias y problemas para desempeñar las funciones.

En la última subescala de realización personal los resultados arrojados por el test donde se presenta una prevalencia más fuerte en la tendencia baja donde el 75% de los colaboradores tienen en común que no se sienten realizados como persona en esta organización, en cambio en las tendencias medias el puntaje obtenido fue 12% frente a un 13 en las tendencias altas, por consiguiente el personal presenta una sensación de ineficiencia profesional, ya que no se sienten cómodos en su totalidad en la firma de realizar la tareas y la cantidad de carga laboral teniendo una percepción de incompetentes en su puesto de trabajo; así mismo lograr la insatisfacción en los resultados obtenidos en su trabajo.

Finalmente se puede decir que el Síndrome de Burnout afecta significativamente afectando su parte individual, social y laboral presentado en el individuo connotaciones de tipo negativo en su funcionalidad como individuo.

7. Conclusiones

En el presente proyecto de investigación se cumplió con el propósito de evaluar la existencia del Síndrome de Burnout en colaboradores de la ONG Crecer en Familia, y como este no solo afecta al individuo de manera aislada, sino que también se ve directamente vulneradas las esferas social, laboral y familiar, esto se evidenció mediante la aplicación del Test Maslach Burnout Inventory, donde se tomó como referencia los resultados de las tres subescalas que evalúa este instrumento; se comprobó que los trabajadores tienen presencia del Síndrome de burnout. Para determinar la presencia se tomó en cuenta las teorías que argumenta los criterios fundamentales para la existencia del Síndrome de Burnout en una persona.

En continuidad a los resultados encontrados se concreta la existencia del Síndrome de Burnout en los colaboradores adscritos a la Modalidad de Hogares Sustitutos de la ciudad de Cúcuta; se construye una herramienta de prevención que lleva por nombre Burnout “estoy quemado” donde participó la población total mediante la estrategia de brainstorming en consolidación de la doctora Paola Roperio desde el área de recurso humano, se utilizó la aplicación CANVAS para la construcción de la cartilla teniendo en cuenta la psicología del color, donde se pretende mediante la implementación mitigar los índices de Burnout existente, neutralizando las principales causales y previniendo sus consecuencias; todo ello con el compromiso de la ONG Crecer en Familia y la participación activa de los colaboradores.

8. Recomendaciones

Es fundamental que la ONG Crecer Familia estudie la posibilidad de articular convenios con otras entidades (salud, bienestar, recreativas, culturales, entre otros) que puedan aportar estrategias para mejorar la calidad de vida de los colaboradores fortaleciendo su funcionalidad y productividad.

Frente a las ideas que se obtuvieron a partir del brainstorming con los colaboradores de la organización manifestaron que sus puestos de trabajo desde el ámbito físico y sus múltiples funciones entre ellas y las no relacionadas con su profesión, generan sobrecarga laboral e insatisfacción que se asocia a los síntomas del Burnout, para mitigar la causal anteriormente descrita, se le recomienda a la ONG Crecer en Familia en la Modalidad de Hogares Sustitutos realizar análisis del puesto de trabajo, mejorando las condiciones contribuyendo con un servicio de calidad y la salud mental de sus colaboradores.

Teniendo en cuenta la importancia de la salud mental en los colaboradores pertenecientes a la Modalidad Hogares Sustitutos de la ciudad de Cúcuta, se recomienda al área de recurso humano remitir de forma voluntaria a los trabajadores para valoraciones psicológicas por la EPS correspondiente; del mismo modo, solicitar a la ARL SURA su acompañamiento y orientación en la prevalencia del Síndrome de Burnout.

Se le recomienda a la ONG Crecer en Familia de la Modalidad Hogares Sustitutos de la ciudad de Cúcuta, implementar la herramienta preventiva Burnout “estoy quemado” cumpliendo con las nueve estrategias propuestas en relación al agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal; así mismo, la participación activa de todos los colaboradores; debido a la presencia del Síndrome de Burnout se recomienda al año siguiente aplicar nuevamente el MBI, el Test de Maslach Burnout Inventory (MBI) a los 40 colaboradores, identificando la existencia o

reducción del síndrome; del mismo modo realizar la aplicación del Test MBI de forma anual para los nuevos colaboradores realizando una correlación en los resultados.

Referencias bibliográficas

Angarita, J. R. (2007). Obtenido de TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW:
[https://franklin-yagua.webnode.com.ve/_files/200000092-](https://franklin-yagua.webnode.com.ve/_files/200000092-e266ae35e3/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf)

[e266ae35e3/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf](https://franklin-yagua.webnode.com.ve/_files/200000092-e266ae35e3/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf)

Arias Gómez , J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista RAM*.

Bedoya, D. M., Duque, D. C., Resptrepo, M. V., & Albelaez, A. V. (2020). *Salud Mental*. Bogota - Colombia: Coporación Universitaria Minuto de Dios.

Bejarano, M. A. G. (2016). La investigación cualitativa. *INNOVA Research Journal*, 1(2), 1-9.

Bejarano. (2016). LA INVESTIGACION CUALITATIVA.

Galarza, C. R. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *CienciAmérica* .

Madero, S., & Rodríguez, D. (2018). Obtenido de Ciencia UAT:
<http://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v13n1/2007-7858-cuat-13-01-95.pdf>

Bernardo, M. H., Souza, H. A., Garrido-Pinzón, J., & Kawamura, E. A. (2015). Salud mental relacionada con el trabajo: desafíos para las políticas públicas. *Universitas Psychologica*, 14(5), 1613-1624. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy14-5.smrt>

Camacho, A y Mayorca, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. *Perspectiva organizacional, jurídica y social*. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, Volumen (20), 159-172. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>

Carballeira, A. (2017). El síndrome de burnout: antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. *Universidad de Vigo*. ¿Recuperado

de http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analisis.pdf?sequence=1

Código Sustantivo del Trabajo, tomado de:
<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

Constitución Política de Colombia (1991) artículo 25, tomado de:
<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

Decreto 2646 de 2008, tomado de:
<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Díaz, F y Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Scielo*, 33 (1), 113-131. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>

Edición. Recuperado de booksmedicos.org

enfermería del hospital zonal especializado en oncología “Luciano Fortabat” de Olavarría

Ferraro, C (2016). Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de

Gil, P. (2016). Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). *Zuguan Unizar Repositorio de documentos*. Recuperado de http://zaguan.unizar.es/record/57224/files/TAZ-TFG-2016-1627_ANE.pdf

Gómez, B., Gonzales, I., Grisales, J., Mejía, R Y Pulido, M. (2012). Síndrome de burnout, amenaza oculta (tesis de especialización Universidad Sergio Arboleda). Bogotá, Cundinamarca, Colombia. Recuperado de

Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, C. P.(2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=6443>

Hernández T., Terán O., Navarrete D. y León A., (2007). El síndrome de Burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. Recuperado de <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*, Sexta edición. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*, séptima edición. http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/978/Sindrome%20de%20Burnout.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/RL/Aseguramiento%20en%20riesgos%20laborales.pdf> Ministerio de trabajo (2019). Resolución 2404, Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dicta otras disposiciones. Recuperado de

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Joffre, V. (2009). Síndrome de burnout en profesionales de la salud en el hospital general “Dr Carlos Canseco” (Tampico, Tamaulipas, México). Universidad de Granada. Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/18487245.pdf>

Ley 1616 del 21 de enero 2013, tomado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-013.pdf>

Luque, R., Villagrán, J., Valls, J. Y Díez, A. (1995). Despersonalización: aspectos históricos, conceptuales y clínicos. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, XV (54): 443-459. Marsollier, R.(2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. *Revista de psicología*. 17:7. Recuperado de: https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/7382/14__psicologiacom_2013_17_7_1_.pdf?sequence=1&isAllowed=y y Ministerio de Salud y Protección Social (2020). Aseguramiento en riesgos laborales. Recuperado de

Ministerio de trabajo. (26 de mayo de 2015). Decreto 1072. Recuperado de www.fondoemprender.com/Normatividad/Decreto%201072-2015.pdf

Quinceno, J. y Vinaccia, S. (2007). Burnout: “síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”. Universidad de San Buenaventura, Medellín. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf> Ramírez, M. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, vol. 4, núm. 1, 2017, pp. 241-251. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349853537025.pdf> República de Colombia (2014, 05 agosto). Decreto 1477 de 2014. Ministerio de trabajo. Recuperado de

Recuperado de <http://capacitasalud.com/biblioteca/wp-content/uploads/2016/07/TEISISFINAL.pdf>


Recuperado de: <https://online-tesis.com/la-importancia-de-la-investigacion-explicativa/>
Rodríguez, M., Rodríguez, R., Riveros, A., Rodríguez, M y Pinzón, J. (2011). Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010 (tesis de grado universidad del rosario), Bogotá,

Rtoranzo (2015) riesgos psicosociales: marco normativo, estadísticas y casos, tomado de:
http://www.eafit.edu.co/ecards/adjuntos-mercurio/informacion-institucional/2015/noviembre/segunda_nota_de_claseriesgos_control_y_auditoria.pdf

Anexos

Anexo 1

Autorización de la ONG Crecer en Familia

**UNIMINUTO**
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

SAN JOSE DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER 01/09/2022

Señores

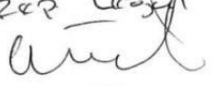
ONG Crecer en Familia


Cordial saludo

Respetuosamente nos dirigimos a usted con el fin de solicitar permiso para llevar a cabo una investigación sobre el análisis del síndrome de burnout en colaboradores de la ONG Crecer en Familia Modalidad Hogares Sustitutos - Cúcuta Norte de Santander y la aplicación de un instrumento que aportara datos para el desarrollo de esta investigación. Las personas que dirigen la investigación y aplicación del instrumento son: MARLON JAIMES URBINA, SANDI PARRA ALBA, YOLIMAR GOMEZ CONTRERAS estudiantes del programa de posgrado especialización en riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo de la Corporación universitaria Minuto de Dios. Este proceso se realizará con fines académicos e investigativos que permitan la participación voluntaria de sus colaboradores. Al finalizar el estudio, los resultados obtenidos les serán compartidos.



Agradecemos la atención prestada.

La organización Si No autoriza lo anteriormente descrito:

Nombre: *Alma Yolima Carrudo*
Cargo: *Rep Legal Apoderada*
Firma: 



Anexo 2*Consentimiento informado*

	
<p>Consentimiento informado Corporación Universitaria Minuto de Dios Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>Análisis del síndrome de Burnout en colaboradores de la ONG Crecer en Familia Modalidad Hogares Sustitutos – Cúcuta Norte de Santander.</p> <p>Evaluar la existencia del síndrome de Burnout en colaboradores pertenecientes a la ONG Crecer en Familia Modalidad Hogares Sustitutos de la ciudad de Cúcuta – Norte de Santander mediante la aplicación de la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI)</p> <p>Yo _____ mayor de edad, manifiesto que he leído y entendido la escala de Maslach Burnout Inventory que se me ha entregado, que he hecho las preguntas que me surgieron sobre el proyecto y que he recibido información suficiente sobre el mismo y la escala a aplicar.</p> <p>Comprendo que mi participación es totalmente voluntaria, que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mis responsabilidades laborales.</p> <p>Presto libremente mi conformidad para participar en el Proyecto de Investigación titulado “Análisis del síndrome de Burnout en colaboradores de la ONG Crecer en Familia Modalidad Hogares Sustitutos – Cúcuta Norte de Santander”.</p> <p>He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos, como principio de confidencialidad por parte de los profesionales</p> <p>Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto.</p> <p>Nombre: _____ CC. _____</p> <p>Lo anterior firmado el día ____ de _____ del año 2022</p>	
<p>www.uniminuto.edu</p>	

Anexo 3

Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – HSS)
INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - HSS)

Edad: _____ Sexo/género: _____

Área de trabajo: _____ Tiempo de trabajo: _____

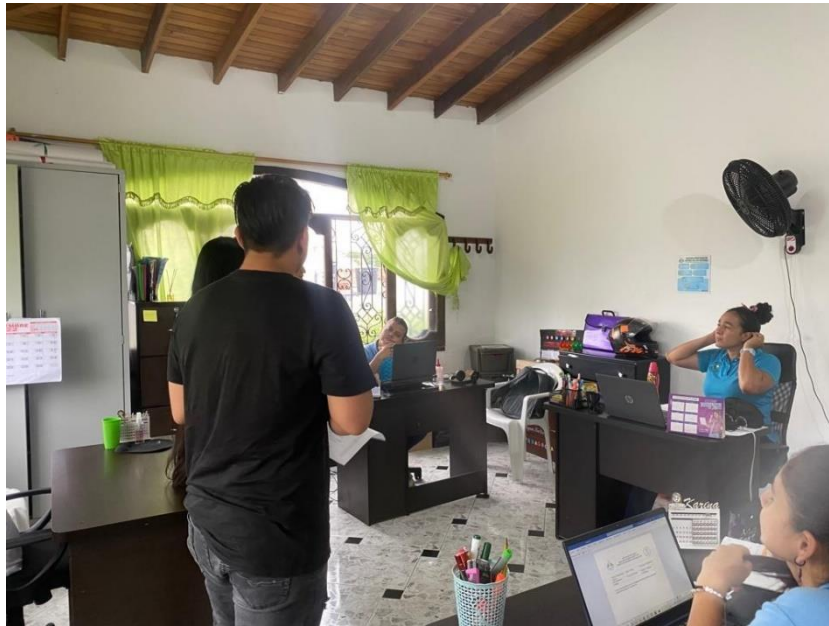
INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 0 = Nunca / Ninguna vez
- 1 = Casi nunca/ Pocas veces al año
- 2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastantes Veces / Una vez por semana
- 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
- 6 = Siempre / Todos los días

	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender							
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mi							
7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo							
10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy energético							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que estoy trabajando demasiado							
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19. He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas							

Anexo 4

Evidencia fotográfica grupal



Fuente: Evidencia propias (2022)

Anexo 5

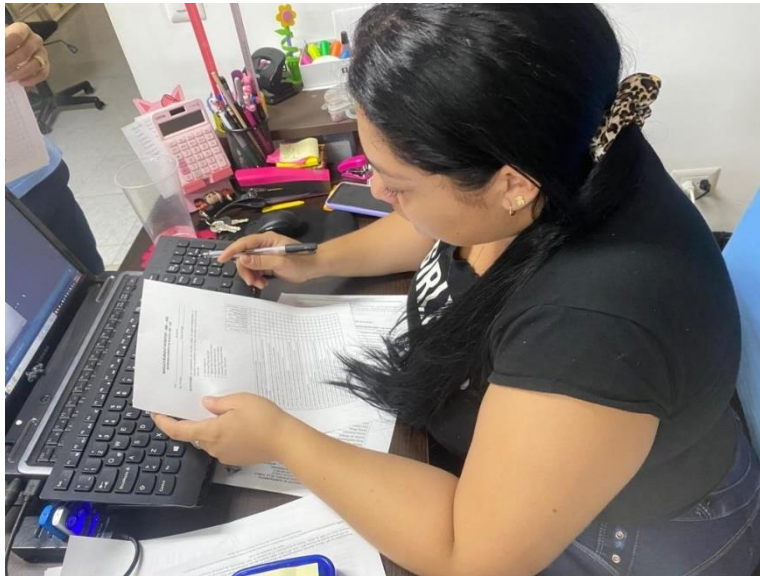
Evidencia fotográfica grupal



Fuente: Evidencia propias (2022)

Anexo 6

Evidencia fotográfica individual



Fuente: Evidencia propias (2022)

Anexo 7

Evidencia fotográfica individual



Fuente: Evidencia propias (2022)

Anexo 8

Test MBI aplicado

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI - HSS)
INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - HSS)

Edad 37 Sexo/Género femenino
 Área de trabajo financiero Tiempo de trabajo 8h

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 0 = Nunca / Ninguna vez
 1 = Casi nunca / Pocas veces al año
 2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos
 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
 4 = Bastantes Veces / Una vez por semana
 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
 6 = Siempre / Todos los días

	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca / Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo						X	
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo						X	
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo			X				
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender							X
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales	X						
6. Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mí	X						
7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas						X	
8. Siento que mi trabajo me está desgastando					X		
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo			X				
10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación	X						
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X						
12. Me siento muy energético		X					
13. Me siento frustrado por mi trabajo			X				
14. Siento que estoy trabajando demasiado							X
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio	X						
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés	X						
17. Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo							X
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas				X			
19. He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo						X	
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X						
21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma							X
22. Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas	X						

Anexo 9

Test MBI aplicado

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI - HSS)
INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - HSS)

Edad 27 años Sexo/género masculino
Área de trabajo Escuela Tiempo de trabajo 8 horas trabajo, 4 horas en la casa.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

0 = Nunca / Ninguna vez
1 = Casi nunca / Pocas veces al año
2 = Algunas veces / Una vez al mes o menos
3 = Regularmente / Pocas veces al mes
4 = Bastantes veces / Una vez por semana
5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
6 = Siempre / Todos los días

	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca / Pocas veces al año	Algunas veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo						X	
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							X
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo						X	
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender						X	
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales	X						
6. Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mí		X					
7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas.				X			
8. Siento que mi trabajo me está desgastando						X	
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo			X				
10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación		X					
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente						X	
12. Me siento muy energético			X				
13. Me siento frustrado por mi trabajo						X	
14. Siento que estoy trabajando demasiado							X
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio		X					
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.		X					
17. Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo							X
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas		X					
19. He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo		X					
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades				X			
21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma							X
22. Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas		X					