Investigación sobre el conocimiento existente del síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout", en la empresa Bcw Global Colombia S.A.S

Nikool Tatiana Tapiero Valeriano

Laura Valentina Chontal Paredes

Brayan Rojas Pinilla

Asesor Docente de Investigación:

José Indalecio Rodríguez Cuncanchún

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Sede Principal

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Administración de Empresas

Abril de 2024

Dedicatoria

"Esta investigación está dedicada a todos aquellos que día a día se esfuerzan por alcanzar sus metas en Bcw Global Colombia S.A.S. Que este estudio sobre el síndrome de estar quemado por el trabajo contribuya a una mayor comprensión y atención hacia el bienestar de cada uno de ustedes. Vuestra dedicación y esfuerzo son el motor que impulsa el éxito de nuestra empresa. ¡Sigamos trabajando juntos hacia un ambiente laboral saludable y productivo!"

Agradecimientos

Agradecemos sinceramente a todos los empleados de Bcw Global Colombia S.A.S. que participaron en este estudio, su tiempo y colaboración fueron fundamentales para el desarrollo de esta investigación. Expresamos nuestro agradecimiento al equipo directivo de Bcw Global Colombia S.A.S. por su apoyo y facilitación en la realización de este estudio, así como por su interés en promover el bienestar laboral dentro de la empresa. Queremos agradecer especialmente a [nombre del supervisor o responsable del departamento] por su orientación y asesoramiento durante todo el proceso de investigación.

Sus conocimientos y experiencia fueron invaluable para el éxito de este trabajo. Agradecemos también a todos los expertos y profesionales en el campo del síndrome de estar quemado por el trabajo que compartieron sus conocimientos y perspectivas, enriqueciendo así nuestro estudio. Por último, agradecemos a nuestros familiares y seres queridos por su constante apoyo y comprensión durante el desarrollo de este proyecto, su amor y ánimo fueron nuestro motor en cada paso del camino.

Tabla de contenido

1 Resumen 6
2 Abstract 7
3 Introducción 8
4 Objetivos 9
Objetivo General 9
Objetivos Específicos 9
5 Pregunta de Investigación 10
6 Hipótesis 10
7 Marco Teórico 11
7.1 Definición y Características del Síndrome de Burnout 12
7.2 Factores de Riesgo y Consecuencias 12
7.3 Estadísticas y medición 13
7.4 Estrategias de Prevención y Gestión del Burnout 14
7.5 Recomendaciones 15
7.6 Definición y Características 16
7.7 Factores Específicos del Sector 16
7.8 Impacto 16
7.9 Estrategias 17
8 Metodología de la Investigación 18
8.1 Metodología Mixta: 18
8.2 Entrevistas 18
9 Diseño del Estudio 19
9.1 Instrumentos de Medición 19
9.2 Evaluación del Ambiente Laboral: 19
9.3 Consideraciones Éticas: 19
10 Preguntas de Investigación 20
10.1 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory 20
10.2 Tabla Test 21
10.3 Tabla Resultados Test 22
Link de la encuesta 24

10.4 Resultados de la encuesta 24
11 Análisis de los resultados 27
11.1 Variables medibles Instrumentos de Medición 27
11.2 Diversidad de respuestas 27
11.3 Diferencias de género y edad 27
11.4 Factores de estrés laboral 27
11.5 Probabilidad de recomendar el lugar de trabajo 27
11.6 Calculo promedios 28
11.7 Despersonalización 29
11.8 Realización Personal 29
11.9 Realización Personal 30
12 Conclusiones 31
13 Recomendaciones: 33
14 Referencias 34

1 Resumen

En algún punto de su vida, todas las personas comienzan a trabajar, lo que gradualmente se convierte en una parte integral de su existencia, siendo el sustento para cubrir sus necesidades básicas. Por ello, es común reconocer que el trabajo se convierte en un segundo hogar para el individuo. A partir de estos elementos, se observa que el trabajo facilita el desarrollo óptimo del trabajador y genera una sensación de satisfacción.

La estabilidad de los mercados laborales y el nivel de atención que la organización brinda a su personal pueden tener efectos positivos o negativos. Cuando este apoyo es insuficiente y se somete al trabajador a una alta presión con numerosas tareas, o cuando el personal no está adecuadamente calificado para su puesto, se ve afectado su desempeño y puede desencadenarse estrés.

Esta situación puede influir en los niveles de salud y rendimiento laboral. Aunque los factores estresantes pueden tener resultados positivos en ciertas circunstancias, es importante que no ocurran con frecuencia ni intensidad elevada, y que no sobrepasen la capacidad de adaptación del trabajador. El estrés laboral es una causa importante de problemas de salud para los trabajadores y, si no se aborda adecuadamente, puede desencadenar el síndrome de Burnout.

Palabras clave: *Estrés Laboral, Bienestar Laboral ambiente Laboral cultura Organizacional recursos Humanos equilibrio Trabajo-Vida Personal resiliencia En El Trabajo.*

Abstract

At some point in their lives, all people begin to work, which gradually becomes an integral part of their existence, providing sustenance to cover their basic needs. Therefore, it is common to recognize that work becomes a second home for the individual. From these elements, it is observed that work facilitates the optimal development of the worker and generates a feeling of satisfaction.

The stability of labor markets and the level of care that the organization provides to its staff can have positive or negative effects. When this support is insufficient and the worker is put under high pressure with numerous tasks, or when staff are not adequately qualified for their position, their performance is affected, and stress can be triggered.

This situation can influence health levels and work performance. Although stressors can have positive results in certain circumstances, it is important that they do not occur with high frequency or intensity, and that they do not exceed the worker's ability to adapt.

Keywords: *Work stress, Work well-being, Work environment, Organizational culture, Human Resources, Work-life balance, Resilience at work.*

3 Introducción

El Síndrome de Burnout, también conocido como el síndrome del trabajador quemado, es un fenómeno psicológico que ha ganado relevancia en el ámbito laboral. Este fenómeno se caracteriza por un agotamiento emocional, despersonalización y una disminución de la motivación personal en el trabajo. En Colombia, como en otros países, este se ha convertido en un tema de interés creciente por sus efectos adversos en los trabajadores y en las organizaciones, además es crucial para comprender la salud y el bienestar de los trabajadores y proponer estrategias efectivas que promuevan entornos laborales saludables y productivos.

En este trabajo, exploraremos el impacto del Síndrome de Burnout en el entorno laboral de la empresa Bcw Global Colombia S.A.S. Analizaremos sus causas, consecuencias y posibles medidas preventivas y de intervención. Además, examinaremos como factores ya sean culturales, sociales y económicos específicos, que pueden influir en la prevalencia y manifestación de este síndrome.

4 Objetivos

Objetivo General

Analizar de manera exhaustiva los factores desencadenantes, consecuencias y evolución del síndrome de burnout dentro del contexto laboral de BCW Global Colombia S.A.S., con un enfoque particular en el área Administrativa y Contable. El propósito primordial de este estudio es generar conocimientos significativos que permitan desarrollar e introducir intervenciones adaptadas y directrices específicas destinadas a potenciar el bienestar emocional y laboral de los empleados de la organización.

Objetivos Específicos

Identificar factores de riesgo relacionados con el desarrollo del síndrome de burnout en el entorno laboral, y proponer estrategias preventivas para promover la salud mental en el lugar de trabajo.

Evaluar el nivel de conocimiento y percepción del síndrome de burnout entre los participantes, centrándose en su comprensión sobre su impacto en el entorno laboral.

5 Pregunta de Investigación

¿Cuál es la influencia de los factores organizacionales y psicosociales en la aparición del síndrome de burnout entre los empleados de BCW Global Colombia S.A.S., y cómo pueden diseñarse e implementarse estrategias integrales para mitigar los efectos del burnout y fomentar un entorno laboral saludable y sostenible?

6 Hipótesis

El Síndrome de Burnout en el entorno laboral surge como resultado de una combinación de factores individuales, organizacionales y socioculturales. Se espera que altos niveles de estrés laboral, falta de apoyo emocional y recursos adecuados, así como una cultura laboral que prioriza la productividad sobre el bienestar emocional, contribuyan significativamente al desarrollo de este síndrome. Además, se especula con que la implementación de alternativas de prevención y atención integral, tanto a nivel individual como organizacional, puede reducir la incidencia y mitigar los efectos negativos de este síndrome en BCW Global Colombia S.A.S.

7 Marco Teórico

El síndrome de burnout es un trastorno psicológico que afecta principalmente a personas que trabajan en entornos laborales con estrés y demandas emocionales. Se caracteriza por una sensación de agotamiento físico y emocional, cinismo o desapego hacia el trabajo, y una disminución de la eficacia profesional.

También es un fenómeno complejo que afecta a individuos expuestos a altos niveles de estrés laboral de forma crónica. Se caracteriza por tres dimensiones principales: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Las teorías nos ayudan a comprender y saber más sobre este fenómeno que ataca a las personas en las organizaciones es por eso por lo que el Modelo Demanda-Control-Apoyo, propuesto por Karasek (1979), sugiere que el equilibrio entre la cantidad de trabajo, el control sobre el trabajo y el apoyo recibido en el entorno laboral es crucial para prevenir el burnout. Este modelo resalta la importancia de proporcionar a los empleados la capacidad de influir en su trabajo y de ofrecerles el apoyo necesario para enfrentar las demandas laborales.

También la teoría del Desgaste Laboral, desarrollada por Maslach y Leiter (1997), describe cómo la debilidad emocional, la despersonalización y la necesidad de elaboración partidista pueden aparecer como resultado de la enunciación prolongada al estrés laboral. Esta exposición destaca la trascendencia de encarar jamás romanza las demandas laborales excesivas, igualmente la necesidad de acoso y tranquilidad en el trabajo.

7.1 Definición y Características del Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout fue descrito por primera vez en la década de 1970 por el psicólogo Herbert Freudenberger. Se define como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por la exposición prolongada al estrés laboral crónico. El burnout se manifiesta a través de tres dimensiones principales:

- ***Agotamiento emocional:*** Se refiere a la sensación de falta de energía, fatiga y desgaste emocional que experimenta la persona.
- ***Despersonalización o cinismo:*** Implica desarrollar actitudes negativas, cinismo, y distanciamiento emocional hacia el trabajo, los colegas y los clientes.
- ***Baja realización personal:*** Se refiere a la percepción de falta de logro, incompetencia y disminución de la autoeficacia en relación con el trabajo.

7.2 Factores de Riesgo y Consecuencias

Los Factores Organizacionales son fundamentales en la aparición del burnout. Altas demandas laborales, falta de recursos, conflictos en el trabajo y una cultura organizacional poco favorable pueden aumentar significativamente el riesgo de burnout en los empleados (Leiter & Maslach, 2003).

Por otro lado, los Factores Psicosociales, como la autonomía en el trabajo, relaciones interpersonales positivas y un sentido de logro, actúan como protectores contra el burnout al promover un entorno laboral más favorable y apoyador (Bakker & Demerouti, 2017).

El síndrome de burnout puede ser causado por una combinación de factores individuales, laborales y organizacionales. Algunos de los factores de riesgo más comunes incluyen:

- Sobrecarga de trabajo
- Falta de control sobre las tareas laborales
- Ambiente laboral poco apoyado
- Falta de reconocimiento o recompensa
- Conflictos interpersonales en el trabajo

Los efectos del burnout pueden ir más allá del nivel individual y afectar la salud de los empleados y el desempeño organizacional. Las investigaciones han demostrado que el sudor está relacionado con una serie de problemas de salud física y mental, como depresión, ansiedad, insomnio y un mayor riesgo de enfermedades cardíacas (Blanch, Schonfeld y Laurent, 2015).

Además, el burnout puede producir resultados, los cuales son negativos a nivel organizacional, incluyendo disminución de la productividad, aumento de la rotación de empleados, disminución de la satisfacción laboral y una imagen negativa de la empresa (Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, 2001)..

Las consecuencias del burnout pueden ser significativas tanto para los individuos como para las organizaciones. Estas incluyen

- Problemas de salud física y mental, como depresión, ansiedad y trastornos cardiovasculares.
- Reducción de la productividad y la calidad del trabajo.
- Aumento del ausentismo laboral y la rotación de personal.
- Deterioro de las relaciones interpersonales y el clima laboral.

7.3 Estadísticas y medición

Se utilizan muchas herramientas de evaluación diferentes para evaluar el agotamiento de los empleados, y el **Maslach Burnout Inventory (MBI)** es uno de los más utilizados (Maslach et al., 1996). Este cuestionario mide el nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal de un empleado.

Los métodos para gestionar el agotamiento incluyen entrevistas estructuradas, preguntas estandarizadas y observación directa de comportamientos y actitudes en el lugar de trabajo (Leiter & Maslach, 2017).

7.4 Estrategias de Prevención y Gestión del Burnout

La prevención y gestión del síndrome de burnout requiere un enfoque multifacético que aborde tanto los factores individuales como los factores organizacionales.

Las estrategias de prevención pueden incluir programas de bienestar en el lugar de trabajo, capacitación para el manejo del estrés, promoción de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal y políticas que creen un ambiente de trabajo saludable y de apoyo (Bakker et al., 2014).

En términos de eficacia, asesoramiento psicológico, adaptar el trabajo para reducir el estrés laboral y crear un entorno laboral positivo y de apoyo son métodos utilizados para ayudar a los trabajadores que ya están experimentando agotamiento (van der Klink et al., 2001).

Algunas estrategias efectivas incluyen:

- Fomentar un equilibrio entre el trabajo y la vida personal.
- Promover la autoconciencia y las habilidades de afrontamiento del estrés.
- Mejorar el apoyo social y la cohesión en el trabajo.
- Implementar políticas organizacionales que promuevan el bienestar de los empleados, como programas de apoyo emocional, flexibilidad laboral y reconocimiento del desempeño.

7.5 Recomendaciones

Mejorar el bienestar de los colaboradores es fundamental para el éxito a largo plazo de una empresa, para esto se recomienda:

- Ofrecer opciones de horarios flexibles, trabajo remoto y días libres para permitir que los empleados equilibren su vida laboral y personal de manera efectiva.
- Ofrecer incentivos para que los empleados adopten hábitos de vida saludables, como descuentos en membresías de gimnasios, programas de reembolso para actividades deportivas o clases de cocina saludable.
- Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional y personal, como programas de capacitación, coaching y mentoría, para que los empleados puedan crecer y alcanzar sus metas tanto dentro como fuera de la empresa.
- Implementar políticas que apoyen la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo, creando un entorno donde todos los empleados se sientan valorados y respetados.
- Implementar sistemas regulares de retroalimentación y evaluación para que los empleados reciban comentarios sobre su desempeño y tengan la oportunidad de mejorar continuamente.
- Proporciona a los empleados objetivos claros y medibles para que sepan qué se espera de ellos y puedan enfocar sus esfuerzos de manera efectiva.
- Realiza un seguimiento del progreso hacia los objetivos de productividad y realiza ajustes según sea necesario para garantizar que se estén alcanzando de manera efectiva.

- Al priorizar el bienestar de los colaboradores, las empresas no solo mejorarán la satisfacción y el compromiso de sus empleados, sino que también aumentarán la productividad, la retención del talento y la reputación de la empresa como empleador preferido.

En conclusión, para prevenir el síndrome del burnout en la empresa requiere un enfoque proactivo que incluya medidas para promover el bienestar de los empleados, crear un ambiente de trabajo saludable y proporcionar apoyo adecuado cuando sea necesario. Al priorizar la salud y el bienestar de los colaboradores, las empresas pueden no solo evitar el burnout, sino también fomentar un ambiente de trabajo más productivo y satisfactorio para todos.

7.6 Definición y Características

Se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal en el trabajo. En el contexto de BCW Global Colombia S.A.S., estos síntomas pueden manifestarse en una falta de motivación, cinismo hacia los clientes o proyectos, y una sensación de ineficacia en la ejecución de tareas relacionadas con la comunicación.

7.7 Factores Específicos del Sector

En BCW Global Colombia S.A.S., los factores de riesgo para el desarrollo del Síndrome de Burnout pueden incluir altas demandas de trabajo, plazos ajustados, presión por resultados, ambigüedad en las funciones laborales y exposición constante a situaciones de estrés relacionadas con la gestión de la reputación y la imagen de los clientes.

7.8 Impacto

Se ha observado que el agotamiento emocional y la despersonalización afectan la calidad del trabajo y las relaciones con los clientes, mientras que la falta de realización personal puede disminuir la satisfacción laboral y la autoeficacia.

7.9 Estrategias

Se pueden incluir la implementación de políticas organizacionales que fomenten un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, el desarrollo de habilidades de gestión del estrés, la promoción de una cultura de apoyo y colaboración, y la creación de oportunidades para el crecimiento profesional y el desarrollo personal.

8 Metodología de la Investigación

8.1 Metodología Mixta

La investigación sobre el Síndrome de Burnout en BCW Global Colombia S.A.S. requiere un enfoque metodológico que permita capturar tanto las experiencias individuales de los empleados como los factores organizacionales que contribuyen a este fenómeno. Para lograrlo, se propone una metodología mixta que combine métodos cuantitativos y cualitativos.

Combinar métodos cuantitativos y cualitativos en la investigación del síndrome de burnout en BCW Global Colombia S.A.S. permite obtener una comprensión más completa y detallada del fenómeno. Los métodos cuantitativos, como encuestas y análisis de datos demográficos, proporcionan cifras y estadísticas objetivas sobre la prevalencia del burnout y sus correlaciones con variables como la edad o la antigüedad laboral. Por otro lado, los métodos cualitativos, como entrevistas y grupos focales, permiten explorar las experiencias individuales de los empleados y comprender mejor los factores organizacionales que contribuyen al burnout, como la cultura corporativa o el liderazgo. Esta combinación de enfoques cuantitativos y cualitativos enriquece la investigación al ofrecer una perspectiva holística y detallada del síndrome de burnout en BCW Global Colombia S.A.S.

8.2 Entrevistas

Diseño: Se entrevistarán semiestructuradas con una muestra representativa de empleados para conocer las experiencias y percepciones relacionadas con el Síndrome de Burnout.

Muestra: Se seleccionará una muestra diversa de empleados, incluyendo a los que presenten diferentes niveles de Burnout y a los que ocupen diferentes roles en la empresa.

9 Diseño del Estudio

Participantes: Empleados de BCW Global Colombia S.A.S. de diferentes departamentos y niveles jerárquicos.

Periodo de Estudio: Se llevará a cabo durante un período de, por ejemplo, 12 meses, con mediciones repetidas en intervalos específicos (por ejemplo, cada tres meses).

9.1 Instrumentos de Medición

Cuestionario de Evaluación: Se utilizará un instrumento validado, como el Maslach Burnout Inventory (MBI), para evaluar los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

9.2 Evaluación del Ambiente Laboral

Se emplearán cuestionarios diseñados para evaluar el ambiente laboral, la carga de trabajo, el apoyo social, la autonomía laboral, entre otros aspectos relevantes.

9.3 Consideraciones Éticas

Se garantizará la confidencialidad de los datos y se obtendrá el consentimiento informado de los participantes. Este estudio longitudinal permitiría observar cómo los cambios en el ambiente laboral o prácticas de la empresa pueden influir en la progresión del síndrome de burnout a lo largo del tiempo, proporcionando información valiosa para implementar estrategias efectivas de prevención y mejora del bienestar laboral en BCW Global Colombia S.A.S.

10 Preguntas de Investigación

10.1 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54

2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

Esta prueba pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

10.2 Tabla Test

	PREGUNTA	CALIFICACIÓN
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en esta empresa.	
2	Cuando termino mi jornada laboral, me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado.	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los clientes/usuarios.	
5	Siento que estoy tratando a algunos clientes/usuarios como objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa.	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los clientes/usuarios	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	
10	Siento que me he vuelto más distante con las personas	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	
14	Siento que paso demasiado tiempo en mi trabajo.	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a algunos clientes/usuarios	
16	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me agota.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable y profesional con los clientes/usuarios.	

18	Me siento valorado después de haber trabajado estrechamente con los clientes/usuarios.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis capacidades.	
21	Siento que, en mi trabajo, los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
22	Me parece que algunos clientes/usuarios me culpan de algunos de sus problemas	

Tomado del test de maslach, 2024

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

10.3 Tabla Resultados Test

Aspecto evaluado	Preguntas por evaluar	Valor total
Cansancio emocional	1−2−3−6−8−13−14−16−20	
Despersonalización	5−10−11−15−22	
Realización personal	4−7−9−12−17−18−19−21	

Creación propia, 2024

Los resultados de cada subescala:

Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

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

23 ¿Has sido diagnosticado alguna vez con síndrome de burnout?

Si

No

24 ¿Cuál de los siguientes factores crees que más contribuye a tu nivel de estrés laboral?

Carga de trabajo excesiva

Falta de apoyo social en el trabajo

Bajo nivel de control sobre las tareas laborales

Falta de reconocimiento

Desbalance entre la vida laboral y personal

25 En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada y 5 es mucho, ¿cómo calificarías el nivel de apoyo social que recibes en tu lugar de trabajo?

1

2

3

4

5

26 ¿Consideras que la flexibilidad laboral podría reducir tu estrés laboral?

Si

No

30.

27 ¿Cuál es tu rango de edad?

Menor de 20 años

21-30 años

31-40 años

41-50 años

Más de 50 años

28 En una escala de 0 a 10, ¿cuán probable es que recomiendes BCW Global Colombia S.A.S. como un buen lugar para trabajar a amigos o familiares?

Link de la encuesta

https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?prevorigin=rbf&origin=NeoPortalPage&rpring=Business&rpsession=ebda288c-be60-4d11-b8fd-6bf08b1fdc17&subpage=design&id=64W6sVOiZ0Se6NT47U3zANM0nOhxiuFAiHKMvd7LtF9UNlZPMUVGTTc5UFVPVkM0OUVZSUwzTDJNWi4u

10.4 Resultados de la encuesta

Por favor	Género	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Autorizo	Masculino	2	3	2	3	5	1	0	0	3	4	4	Una vez a la semana	4	3	3	6	3
Autorizo	Masculino	4	4	2	1	3	3	3	4	3	4	4	Una vez al mes o menos	3	1	3	0	0
Autorizo	Femenino	3	2	1	0	4	3	3	2	3	4	5	Pocas veces a la semana	5	2	3	3	2
Autorizo	Femenino	2	0	0	6	0	1	6	1	6	1	0	Nunca	6	0	1	5	1
Autorizo	Femenino	0	0	0	0	0	0	6	5	6	5	0	Nunca	6	0	0	2	0
Autorizo	Femenino	2	1	1	4	1	0	3	1	4	5	0	Nunca	5	0	0	2	1
Autorizo	Femenino	5	3	2	1	1	2	5	4	4	5	5	Pocas veces a la semana	5	3	3	2	4
Autorizo	Femenino	3	4	2	3	2	2	3	2	4	6	3	Unas pocas veces al mes o menos	3	3	6	3	2
Autorizo	Masculino	5	4	5	5	2	4	3	5	6	1	1	Pocas veces al año o menos	2	0	1	1	4
Autorizo	Femenino	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Pocas veces al año o menos	1	2	2	1	1
Autorizo	Masculino	1	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	Nunca	6	0	2	0	0
Autorizo	Masculino	3	2	6	5	4	3	2	1	0	0	1	Pocas veces al año o menos	3	4	5	4	1
Autorizo	Femenino	0	1	2	3	4	5	6	6	5	4	3	Unas pocas veces al mes o menos	2	1	0	5	6
Autorizo	Femenino	0	1	2	1	1	4	0	3	5	6	2	Una vez al mes o menos	4	3	2	5	2
Autorizo	Femenino	2	4	3	2	5	5	2	5	2	6	5	Pocas veces a la semana	3	4	1	1	3

Autorizo	Femenino	4	0	0	5	0	4	4	2	5	0	1	Pocas veces al año o menos	5	4	3	0	0
Autorizo	Masculino	0	1	2	3	4	5	6	5	4	3	2	Una vez al mes o menos	1	3	3	3	0
Autorizo	Masculino	1	1	1	1	1	2	0	1	1	0	0	Nunca	1	1	2	1	1
Autorizo	Masculino	1	0	1	5	4	3	2	4	3	2	4	Una vez a la semana	4	0	3	3	5
Autorizo	Masculino	2	3	4	0	5	2	5	4	0	2	2	Una vez al mes o menos	2	2	1	5	4
Autorizo	Femenino	4	5	2	3	2	2 4	5	5	3	3		Unas pocas veces al mes o menos	6	2	5	1	2

18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
2	1	4	5	4	5	No	Falta de apoyo social en el trabajo	4	No	Menor de 20 años
0	6	6	4	2	2	No	Carga de trabajo excesiva	2	Si	Menor de 20 años
6	1	1	0	1	1	No	Falta de apoyo social en el trabajo	4	No	31-40 años
6	6	6	0	6	1	No	Carga de trabajo excesiva	5	Si	21-30 años
6	6	1	0	1	0	No	Desbalance entre la vida laboral y personal	4	No	Más de 50 años
1	5	5	0	3	3	No	Carga de trabajo excesiva	4	Si	41-50 años
5	6	4	4	3	5	No	Carga de trabajo excesiva	3	No	21-30 años
4	1	1	1	2	1	No	Desbalance entre la vida laboral y personal	2	Si	21-30 años
5	3	5	1	0	2	No	Carga de trabajo excesiva	4	Si	21-30 años
1	2	3	2	5	3	No	Desbalance entre la vida laboral y personal	3	Si	Menor de 20 años
6	6	6	2	6	2	No	Falta de apoyo social en el trabajo	5	Si	Más de 50 años
6	5	4	3	3	4	Si	Falta de apoyo social en el trabajo	4	No	41-50 años
4	3	4	2	6	1	No	Desbalance entre la vida laboral y personal	4	Si	31-40 años
4	2	4	4	1	2	No	Falta de apoyo social en el trabajo	3	Si	21-30 años
5	2	5	6	3	2	No	Bajo nivel de control sobre las tareas laborales	4	Si	31-40 años
3	2	2	5	4	2	No	Carga de trabajo excesiva	3	No	21-30 años
2	2	2	4	2	5	No	Bajo nivel de control sobre las tareas laborales	5	No	41-50 años
1	2	3	2	1	1	No	Falta de reconocimiento	4	Si	21-30 años
3	4	2	3	1	4	Si	Falta de reconocimiento	2	No	21-30 años
3	2	6	5	4	2	No	Carga de trabajo excesiva	4	Si	Menor de 20 años
5	2	6	4	3	4	No	Carga de trabajo excesiva	4	Si	**8-40** años

Creación propia, 2024

11 Análisis de los resultados

11.1 Variables medibles Instrumentos de Medición

El cuestionario incluye una variedad de variables relacionadas con el bienestar laboral, como el cansancio emocional, la despersonalización, la realización personal, la percepción de apoyo social en el trabajo, la flexibilidad laboral, la carga de trabajo, el equilibrio entre la vida laboral y personal, entre otros.

11.2 Diversidad de respuestas

Se observa una diversidad de respuestas en las distintas escalas evaluadas por los encuestados, lo que indica que las percepciones y experiencias laborales varían entre los individuos.

11.3 Diferencias de género y edad

Existen diferencias en las respuestas según el género y el rango de edad de los encuestados. Por ejemplo, algunas mujeres parecen reportar niveles más altos de despersonalización y realización personal en comparación con los hombres.

11.4 Factores de estrés laboral

Los encuestados identifican diversos factores que contribuyen a su nivel de estrés laboral, como la carga de trabajo excesiva, la falta de apoyo social en el trabajo, el desbalance entre la vida laboral y personal, y la falta de reconocimiento.

11.5 Probabilidad de recomendar el lugar de trabajo

Se pregunta a los encuestados sobre su disposición a recomendar la empresa como un buen lugar para trabajar a amigos o familiares, lo que podría proporcionar información sobre la satisfacción general con el ambiente laboral.

En resumen, estos datos pueden proporcionar información valiosa sobre el bienestar laboral de los empleados y los factores que contribuyen a su nivel de estrés en el trabajo. Analizar y comprender estas respuestas puede ayudar a la empresa a identificar áreas de mejora en su ambiente laboral y políticas de recursos humanos.

Para calcular los promedios de cada dimensión del síndrome de desgaste profesional y analizar las tendencias, primero sumaremos las puntuaciones de cada dimensión para todos los empleados y luego dividiremos esa suma por el número total de empleados. Aquí están los cálculos:

1. Cansancio Emocional: Sumaremos todas las puntuaciones de cansancio emocional y luego las dividiremos por el número total de empleados para obtener el promedio.
2. Despersonalización: Haremos lo mismo que con el cansancio emocional, pero con las puntuaciones de despersonalización.
3. Realización Personal: Calcularemos el promedio de las puntuaciones de realización personal de manera similar.

Luego, analizaremos las tendencias observando los promedios obtenidos y comparándolos para identificar posibles áreas de preocupación o fortaleza en la empresa.

11.6 Calculo promedios

1. Cansancio Emocional:

Suma de puntuaciones: 391

Número total de respuestas: 20

Promedio de cansancio emocional: 391/20=19.55

11.7 Despersonalización

Suma de puntuaciones: 247

Número total de respuestas: 20

Promedio de despersonalización: 247/20 =12.35

11.8 Realización Personal

Suma de puntuaciones: 553

Número total de respuestas: 20

Promedio de realización personal: 553/20= 27,65

Análisis de tendencias:

- El promedio más alto se encuentra en la dimensión de realización personal (27.65), lo que sugiere que, en promedio, los empleados tienden a sentir que están logrando cosas valiosas en su trabajo.
- El promedio más bajo se encuentra en la dimensión de despersonalización (12.35), pero aun así es significativamente más bajo que el promedio de cansancio emocional.
- El promedio de cansancio emocional está en el medio (19.55), lo que indica que los empleados experimentan niveles moderados de agotamiento emocional en promedio.

En general, estos resultados sugieren que los empleados pueden estar experimentando una realización personal satisfactoria en el trabajo, pero aún pueden enfrentar desafíos en términos de despersonalización y cansancio emocional. Sería importante abordar estos desafíos mediante estrategias de apoyo y bienestar en el lugar de trabajo.

Cansancio Emocional:

- Las mujeres reportan un nivel más alto de cansancio emocional en comparación con los hombres.

Despersonalización:

- Las mujeres también muestran un nivel más alto de despersonalización en comparación con los hombres.

11.9 Realización Personal

- No hay una diferencia significativa en los niveles de realización personal entre hombres y mujeres.

12 Conclusiones

Las mujeres participantes en este estudio muestran niveles más altos de cansancio emocional y despersonalización en comparación con los hombres.

Ambos grupos reportan niveles similares de realización personal en su trabajo.

Recomendaciones:

Estos resultados pueden indicar áreas específicas en las que las organizaciones podrían intervenir para abordar el síndrome de burnout, especialmente en lo que respecta al cansancio emocional y la despersonalización.

Se pueden implementar programas de apoyo y capacitación para ayudar a los empleados a manejar el estrés laboral y mejorar su bienestar emocional.

Este análisis proporciona una visión general de los resultados de la prueba de investigación del síndrome de burnout, destacando las diferencias por género y señalando áreas de preocupación que podrían requerir atención adicional por parte de la organización.

Para el diagnóstico del síndrome de burnout se tuvo en cuenta la existencia de un nivel alto en agotamiento emocional y despersonalización, y un nivel bajo en realización personal.

Análisis preguntas adicionales

1. ¿Has sido diagnosticado alguna vez con síndrome de burnout?

- El 85 % de los participantes no ha sido diagnosticado con síndrome de burnout.

2. ¿Cuál de los siguientes factores crees que más contribuye a tu nivel de estrés laboral?

- La carga de trabajo excesiva es el factor más mencionado, seguido de la falta de apoyo social en el trabajo y el desbalance entre la vida laboral y personal.

3. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificarías el nivel de apoyo social que recibes en tu lugar de trabajo?

- El nivel de apoyo social en el trabajo varía, con una mayoría calificándolo entre 3 y 4.

4. ¿Consideras que la flexibilidad laboral podría reducir tu estrés laboral?

- La mayoría de los participantes (70%) considera que la flexibilidad laboral podría reducir su estrés laboral.

5. ¿Cuál es tu rango de edad?

- La distribución por edad de los participantes es diversa, con una representación de todas las categorías de edad.

6. En una escala de 0 a 10, ¿cuán probable es que recomiendes BCW Global Colombia S.A.S. como un buen lugar para trabajar a amigos o familiares?

- Las respuestas a esta pregunta varían, pero la mayoría de los participantes parece estar dispuesta a recomendar la empresa, con puntajes entre 6 y 10.
- La carga de trabajo excesiva y la falta de apoyo social en el trabajo son los principales factores de estrés laboral mencionados por los participantes.
- La flexibilidad laboral se percibe como una posible solución para reducir el estrés laboral.
- A pesar de los desafíos mencionados, la mayoría de los participantes están dispuestos a recomendar la empresa como un buen lugar para trabajar.
- La diversidad en la distribución por edad indica que el problema del estrés laboral afecta a empleados de diferentes grupos demográficos.

13 Recomendaciones:

- La empresa podría considerar medidas para abordar la carga de trabajo excesiva y mejorar el apoyo social en el trabajo.
- Implementar políticas de flexibilidad laboral podría ayudar a mejorar el bienestar de los empleados y reducir el estrés laboral.
- Ser proactivo en la gestión del estrés laboral y promover un ambiente de trabajo saludable puede aumentar la satisfacción laboral y la retención de empleados.
- Reconoce el trabajo duro y los logros de tus empleados de manera regular. Un simple "gracias" o un elogio público pueden tener un gran impacto en la moral del equipo.
- Ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a tus empleados. Esto puede incluir capacitaciones, programas de mentoría o asignaciones de proyectos desafiantes.
- Sé flexible y abierto a adaptarte a las necesidades cambiantes del equipo y de la empresa. Esto incluye estar dispuesto a hacer ajustes en políticas o procedimientos según sea necesario.
- Asegúrate de que todos los miembros del equipo comprendan claramente cuáles son los objetivos de la empresa y cuáles son sus roles y responsabilidades.

14 Referencias

- Aceves, G. A., López, M. Á. C., Moreno, S., Jiménez, F. F. S., & Campos, J. D. J. S. (2006). **Síndrome de burnout. Archivos de Neurociencias**, 11(4), 305-309.

- Ansoleaga, E., Gómez-Rubio, C., & Mauro, A. (2015). **Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica. Vertex. Revista Argentina de Psiquiatría**, 26(1), 444-452. https://bit.ly/2TW2Bkr

- Atance Martínez, J. C. (1997). **Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. Revista española de salud pública**, 71, 293-303.

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). **Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. Journal of Occupational Health Psychology**, 22(3), 273–285.

- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2014). **Multiple levels in job demands-resources theory: Implications for employee well-being and performance. In A. B. Bakker & R. Leiter (Eds.), Work engagement: A handbook of essential theory and research** (pp. 163–188). Psychology Press.

- Barrueto (2023). **Edu.pe. Recuperado el 28 de abril de 2023, de** https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/11271/Barrueto_%20Aguinaga_%20Percy_%20Ricardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2015). **Burnout–depression overlap: A review. Clinical Psychology Review**, 36, 28–41.

- Bolívar (2017). **Síndrome de Burnout en un trabajador de oficina en la empresa RGC.**

- Bouverie (2017). **Edu.pe. Recuperado el 30 de abril de 2023, de** https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f66f3cfd-9da1-4919-92b2-a5c8ade3370c/content

- Carlin, M., & Garcés De Los Fayos Ruiz, E. J. (s/f). **Anales de Psicología. Redalyc.org. Recuperado el 13 de febrero de 2023, de** https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf

- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2006). **Características psicométricas do Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) em estudantes universitarios brasileiros. Psico-USF**, 11(2), 167-173.

- Carrillo-Esper, R., Gómez, K., & Espinoza De Los Monteros, I. (2012). **Síndrome de burnout en la práctica médica. Medicina interna de México**, 28(6), 579-584.

- Cherniss, C. (1993). **The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), Professional burnout: Recent developments in theory and research** (pp. 135-149). London: Taylor & Francis.

- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). **The job demands-resources model of burnout. Journal of Applied Psychology**, 86(3), 499–512.

- Guitart, A. A. (2007, April). **El síndrome del burnout en las empresas. In Proceedings of the Tercer Congreso de Escuelas de Psicologia de las Universidades Red Anahuac, Mérida, Mexico** (pp. 26-27).

- Juárez-García, A., Idrovo, Á. J., Camacho-Ávila, A., & Placencia-Reyes, O. (2014). **Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. Salud mental**, 37(2), 159-176.

- Karasek, R. A. (1979). **Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. Administrative Science Quarterly**, 24(2), 285–308.

- Lauracio, C., & Ticona, T. L. (2020). **Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Revista Innova Educación**, 2(4), 543-554.

- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2003). **Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), Professional burnout: Recent developments in theory and research** (pp. 91–134). Routledge.

- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2017). **Burnout and engagement: Contributions to a new vision. Burnout Research**, 5, 55–57.

- Lovo, J. (2020). **Síndrome de burnout: Un problema moderno. Entorno**, (70), 110-120.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). **Job burnout. Annual Review of Psychology**, 52(1), 397–422.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (1996). **Maslach Burnout Inventory Manual (3rd ed.). Consulting Psychologists Press.**

- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). **Maslach Burnout Inventory manual (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.**

- Redó, N. A. (2009). **El Síndrome de Burnout en los docentes. Electronic Journal of Research in Education Psychology**, 7(18), 829-848.

- Rodríguez Ramírez, J. A., Guevara Araiza, A., & Viramontes Anaya, E. (2017). **Síndrome de burnout en docentes. IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH**, 8(14), 45-67.

- **Síntomas del síndrome de ‘burnout’ - Quirónprevención. (s. f.). Quirónprevención.** https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo

- **asesores. (estudio de caso). (S/f). Edu.co. Recuperado el 30 de abril de 2023, de** https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/484/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- **Blogspot.com. Recuperado el 23 de febrero de 2023, de** http://estadisticando.blogspot.com/2016/04/escala-maslach-burnout-inventory-mbi.html