

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



Trabajo de Grado

El Síndrome Burnout: Un Estudio De Casos En Dos Funcionarios Públicos De
Carrera Pertenecientes A Cúcuta Y El Área Metropolitana.

Presentado a:

Mg. Piedad Torcoroma Vega Montaguth

San José de Cúcuta, Colombia

2017

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



El Síndrome Burnout: Un Estudio De Casos En Dos Funcionarios Públicos De
Carrera Pertenecientes A Cúcuta Y El Área Metropolitana.

Presentado a:

Mg. Piedad Torcoroma Vega Montaguth

Presentado por:

Lina María Delrío Jaimes

María José Ricaurte Botello

San José de Cúcuta, Colombia

2017

Tabla de Contenido

Justificación.....	9
Objetivos.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Problema De Investigación.....	13
Formulación Del Problema.....	13
Planteamiento Del Problema.....	13
Descripción Del Problema.....	14
Estado del Arte.....	18
Investigaciones Locales.....	18
Investigaciones Regionales.....	19
Investigaciones Nacionales.....	21
Investigaciones Internacionales.....	23
Marco Teórico.....	29
Capítulo I Psicología Organizacional.....	29
Capítulo II Factores de Riesgo Psicosociales.....	40
Capitulo III Síndrome Burnout.....	63

Metodología.....	75
Enfoque Investigativo.....	75
Diseño De Investigación	75
Tipo de Investigación	76
Población.....	76
Muestra.....	76
Unidad De Análisis	77
Categorías Anticipatorias	77
Procedimiento.....	78
Técnicas de recolección de información	79
Observación no participante.....	80
Entrevista Semiestructurada	80
Autorregistro	80
Análisis De Resultados Y Discusión.....	82
Conclusiones.....	116
Recomendaciones	118
Anexos	130
Referencias Bibliográficas.....	138

Agradecimientos

A nuestras familias, quienes son han sido nuestra mayor fuente de motivación y apoyo durante los últimos cinco años. A todos nuestros amigos, los cuales generaron valiosos aportes para el desarrollo de esta investigación. A Elkin, Karly, José y Andrés, pues gracias a ustedes aprendimos que, en el proceso, sólo se fracasa si se deja de intentar.

Introducción

El trabajo es la actividad humana que se realiza a fin de cumplir diversas metas y objetivos, no obstante, es común encontrar factores de riesgo de tipo biológico, químico, psicosocial, fisiológico o ergonómico además ambiental, presentes dentro del contexto laboral.

Para Lahera y Góngora (2002), los factores de riesgo son todas aquellas condiciones del ambiente laboral que pueden afectar “la salud, el contenido del trabajo y la realización de la tarea”, las cuales son influenciadas por la cultura y la situación personal fuera del trabajo. En este orden de ideas, se puede afirmar que estos aspectos afectan el rendimiento del colaborador y la productividad de la empresa, por lo tanto, el desarrollo de los mismos no es una problemática que comprometa únicamente a la persona, sino también a la empresa y a la comunidad en general.

A lo largo de los años, los factores psicosociales han estado presentes en la relación persona-trabajo, generando diversas patologías y enfermedades, que alteran el bienestar humano como también la productividad empresarial. El interés de la presente investigación está centrado en uno de los factores de riesgo psicosociales que más se evidencian hoy en día entre los colaboradores, indistintamente de la profesión: El Síndrome Burnout.

El síndrome de Burnout es un término que ha ido cobrando significado a medida que pasa el tiempo, a pesar de ser un término nuevo se podría decir que la

connotación y las consecuencias del mismo no son tan vanguardistas. El Síndrome Burnout fue descrito por primera vez en 1974 por Freudenberger quién identificó la presencia de un agotamiento profesional, acompañado de una contante sensación de impotencia y frustración que incapacita al colaborador en el buen desempeño y logro de objetivos. Más adelante, Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), continúan investigando estas premisas hasta definir hoy en día la configuración tridimensional globalmente más aceptada del Síndrome Burnout: Agotamiento Emocional, Eficacia Profesional y Cinismo.

Para esta investigación, se abordó el fenómeno desde un estudio de casos, teniendo como muestra a dos colaboradores de carrera pertenecientes a entidades del estado, profesionales en derecho, los cuales laboran en Cúcuta y el área metropolitana. A través de este proyecto, se pretende analizar las dimensiones del Síndrome de Burnout propuestas por Maslach por medio de la entrevista semiestructurada, el autorregistro y observación no participante. La información recolectada fue analizada a través del uso del software Atlas TI permitiendo llevar a cabo la triangulación de datos proporcionado validez al estudio.

Dentro del análisis se pudo concluir que los dos colaboradores presentan niveles elevados significativamente de Agotamiento Emocional a diferencia de Cinismo y Eficacia profesional. Ambos presentan gran eficacia profesional pues manifiestan llevar a cabo los objetivos y metas que la organización les exige pues es de suma importancia cumplirlos, por otro lado, poseen bajo sentido de pertenencia hacia la institución. Teniendo en cuenta lo anterior se propone llevar a cabo la creación de la

app SUPERA según la falencia detectada en cada colaborador a fin de mitigar los síntomas del Síndrome Burnout.

Justificación

El trabajo, cuando se efectúa bajo estándares mínimos de calidad, es un elemento esencial en la vida del ser humano, pues se presenta como una fuente de productividad, crecimiento y desarrollo económico, así como profesional. No obstante, en el devenir histórico se identifica que el trabajo en exceso y de riesgo supone un medio para la evolución de accidentes y enfermedades de tipo físico y psicológico.

Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo (2016), afirma que “cada día mueren 6.300 personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, es decir, más de 2,3 millones de muertes por año. Además de esto, anualmente ocurren más de 317 millones de accidentes en el trabajo”, cifras que infortunadamente continúan aumentando a raíz de múltiples factores, entre ellos el desconocimiento u omisión de las normas de seguridad y salud en el trabajo, la preterición de aspectos relacionados con funcionalidad y calidad de vida del colaborador, los modelos organizacionales autoritarios como los reflejados en la teoría X, Soto (2012) referenciando a McGregor (1960), entre otros.

Por otro lado, de acuerdo al informe publicado por La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2015), en promedio del 30 al 40% del total de número de casos de enfermedad y discapacidad en los países de la OCDE, están vinculados a problemas de salud mental. En consecuencia, se estima que uno de cada cinco colaboradores padece de enfermedades psicosociales como Estrés, Depresión,

Ansiedad y Síndrome Burnout. Teniendo en cuenta este último punto, la siguiente investigación centra su interés en uno de los riesgos laborales de tipo psicosocial, el Síndrome Burnout; patología que en la actualidad afecta según las investigaciones de Illera et al. (2013), entre el 17.5 % y 28.1 % de los colaboradores que atienden a personas tanto en el ámbito público, educacional o médico.

Con respecto a esto, la OMS (2000), citada por Saborío e Hidalgo (2015), afirma que este síndrome ha sido introducido poco a poco en la literatura como una enfermedad laboral crónica; asimismo, Gil-Monte (2009), asegura que las consecuencias del estrés, principalmente cuando se presenta en un nivel crónico, varían en aspectos de salud física, emocional y social, afectando además el rendimiento académico y la dinámica familiar.

Efectivamente, según la Unión General de Trabajadores (2006), las afectaciones varían entre tensiones musculares, trastornos digestivos, repentinos cambios de ánimo hasta bajo desempeño, ausentismos y absentismos, fatiga generalizada, entre otros, lo cual presupone una alta probabilidad de que se desencadene un desequilibrio en la relación trabajo-familia, lo cual además conduce a una constante insatisfacción, desesperanza, e inestabilidad laboral por parte del colaborador (Castillo, 2001).

De igual modo, este síndrome repercute negativamente en la productividad y funcionalidad de las organizaciones; de hecho, según la OIT (2016), se estima que el PIB global se ve anualmente afectado en un 4% cada año a raíz de esta problemática; en países desarrollados como EE.UU, los problemas psicológicos y físicos de los colaboradores quemados, generan un costo aproximado de \$125 millones a \$190 mil millones de dólares en el gasto de atención médica, asimismo, en Holanda se calcula

que las económicas de las empresas relacionadas al estrés ascienden los 1.7 billones de euros pues el 15% de la población trabajadora sufre de Burnout (Saborío e Hidalgo, 2015 citando a Acevedes, 2006).

A partir del evidente aumento mundial de enfermedades psicosociales asociadas a factores laborales, poco a poco se han implementado sistemas políticos y estrategias para el control y la regulación de las mismas; sin embargo, aún queda bastante camino por recorrer, razón por la cual es de vital relevancia la creación y desarrollo de planes centrados en la investigación además de prevención de riesgos que ponen en peligro el bienestar organizacional e individual.

De esta manera, a nivel local se ha identificado que los estudios sobre el Síndrome Burnout en funcionarios públicos de carrera son inexistentes, es por esto que, a través del presente proyecto se persigue una aproximación investigativa teórico-práctica de los modelos y procesos que sustentan dicho síndrome como un inminente aspecto de riesgo laboral en la actualidad. Por otro lado, se pretende corroborar los diversos planteamientos sobre la universalidad del síndrome Burnout (Wheeler, 2013), y a su misma vez se plantean recomendaciones para el afrontamiento de situaciones desencadenantes de sintomatología asociada al Síndrome Burnout. Por último cabe resaltar que profesionalmente, esta investigación representa una oportunidad clave para el desarrollo de conceptos adquiridos a lo largo del pensum académico, como también para la profundización de temas de interés que cada vez más conciernen a las diferentes áreas de estudio de la Psicología.

Objetivos

Objetivo General:

Analizar el modelo la tridimensional de Maslach en dos funcionarios públicos de carrera diagnosticados con Síndrome Burnout en la ciudad de Cúcuta y el Área Metropolitana, a través de un estudio de casos que contribuyan a la profundización del mismo en el contexto cucuteño.

Objetivos Específicos

Conocer la configuración del Síndrome Burnout en dos funcionarios públicos de carrera, mediante el uso técnicas cualitativas como la entrevista semiestructurada, la observación no participante y el autorregistro.

Establecer en cada colaborador las diferencias individuales y las correlaciones existentes de las dimensiones categorizadas como Agotamiento Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional.

Recomendar a los colaboradores estrategias de intervención de tipo cognitivo conductual, mediante la creación de la app psicoeducativa SUPERA.

Problema De Investigación

Formulación Del Problema

¿Cómo se desarrolla el Síndrome Burnout en funcionarios públicos de carrera y qué estrategias de intervención psicoeducativas se pueden plantear para la disminución del mismo?

Planteamiento Del Problema

Gil-Monte y Peiró, (1997) citado por Forbes (2011), describen el Síndrome Burnout como “un padecimiento que es producido como respuesta a presiones prolongadas, que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo”; así pues, la característica más significativa de este síndrome radica en su capacidad de agotar al individuo a partir del contexto laboral, extendiendo su afectación al resto de esferas biopsicosociales que le integran. Con respecto a las profesiones con mayor predominancia de Síndrome Burnout, es bien conocido que aquellas asistenciales como medicina, docencia, departamentos de policía y demás, se encuentran con un índice más alto de casos reportados. (Maslach y Jackson, 1981; Amigo et al. 2014; De la Fuente et al. 2013; Figueiredo et al. 2012; Moreno et al. 2006; Del Valle, López y Bravo, 2007; Yela 1996; Quevedo et al., 1997).

No obstante, Pines y Aronson (1988) citado por Ortega y López (2003); Blanco et al. (2016); De los Ríos et al. (2007), entre otros autores, afirman que el Síndrome Burnout no sólo se limita a dichas profesiones. La amplia gama de síntomas manifestados por los afectados dificulta la invariabilidad de los conceptos, perspectivas y criterios del Síndrome Burnout, como lo es también la no inclusión en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales. Sin embargo, en Colombia el Síndrome Burnout se encuentra incluido en la tabla de enfermedades laborales expedida por Ministerio del Trabajo (2014), bajo el grupo IV de Trastornos mentales y del comportamiento y a nivel global, la Organización Mundial de la Salud en la clasificación Internacional de las Enfermedades (CIE-10), bajo la nomenclatura Z73.0, ubica este síndrome como “Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, y se halla dentro de la esfera más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo cual en gran parte engloba la naturaleza del síndrome y le muestra como una condición que puede requerir atención clínica.

Descripción Del Problema

De acuerdo con Gil-Monte (2001), el Síndrome Burnout genera en los colaboradores la integración de “actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado”, aspectos que, presentados al mismo tiempo y de forma constante, suponen un riesgo para el desarrollo integral del individuo. Maslach et al., (2001) citado por Ambrosio (2015) afirman que, si bien es

cierto no todas las personas reaccionan de igual manera ante esta afectación, existen características claves reiterativas para la definición del mismo.

Estos autores aseveran que el Síndrome Burnout es una respuesta ante los estresores crónicos, pero aclaran que se desarrolla únicamente en el contexto laboral, y que los síntomas dominantes corresponden a la presencia de sentimientos de estar emocionalmente agotados al punto de que las exigencias emocionales sobrepasan la capacidad de afrontamiento del individuo; también existen repetidas respuestas de cinismo las cuales implican verbalizaciones o gestualizaciones indiferentes, distantes, negativas e impersonales hacia otras personas y por último un sentido de ineficacia personal, entendido como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo que afecta considerablemente la perspectiva profesional del colaborador (Maslach y Jackson 1981, citado por Olivares, 2016).

Una de las formas más comunes para el afrontamiento del estrés crónico y el Síndrome Burnout es la evitación, no obstante, esta respuesta “no soluciona la situación y en cambio da paso a un proceso acumulativo de malestar prolongado que acaba por desgastar al profesional, quien termina sintiéndose indefenso” (Avedaño y Castañeda 2013, citando a Vinaccia et al, 2004). Los intentos por adaptarse a la situación y por mejorar pueden dar a paso a una sobrecarga aún mayor, que termina desencadenándose en sentimientos de frustración e incompetencia generalizada.

Además de lo expuesto, indudablemente la problemática se extiende a nivel organizacional, tal como lo manifiestan González y Rivera (2012), quienes afirman que los colaboradores “pueden verse arrastrados a un ocaso profesional temprano”. Teniendo en cuenta esta premisa, Saborío e Hidalgo (2015), aseguran que “un

individuo con Síndrome Burnout posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas”, y teniendo en cuenta que, actualmente la determinación de los costos laborales, se está convirtiendo en un factor clave en cuanto a competitividad y productividad en las organizaciones, se hace cada vez más necesaria la identificación de signos y síntomas de síndromes psicológicos laborales con el fin de generar estrategias de prevención y atención oportuna, que centren interés en reducir dichas problemáticas y costos relacionados.

Asimismo, diversas organizaciones han estudiado el inherente vínculo entre fenómenos de riesgo psicosociales y el contexto laboral. Una de las entidades más involucradas en este tema es la Organización Mundial del Trabajo (2016), la cual en últimos reportes asevera que los costos económicos ilustran cómo el estrés relacionado con el trabajo y sus resultados de salud también tienen un impacto considerable en la seguridad de la organización, la productividad y el rendimiento en general no sólo de los individuos sino también del colectivo económico y social.

Particularmente en el contexto colombiano, a lo largo de la última década se ha evidenciado un mayor interés para el análisis y manejo de esta correlación, por ejemplo, el artículo 4° de la Ley 1562 de 2012, define como enfermedad laboral aquella que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el colaborador se ha visto obligado a laborar, dentro de los cuales se incluyen además los riesgos psicosociales. Teniendo en cuenta lo expuesto, se han puesto en marcha diferentes normas y/o

leyes, tales como la resolución 2646 del 2008 y la ley de Salud 1616 de 2013 en las cuales se establecen las disposiciones y se definen las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, además de la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, donde el Burnout es identificado una causal directa de la misma.

Además de los previamente mencionados, también existen otras normatividades como la Ley 1010 de 2006 sobre el Acoso Laboral y la resolución 652 del 2012 sobre el Comité de Convivencia, las cuales velan por la prevención, corrección y sancionamiento del acoso laboral como tal y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Es relevante mencionar el Síndrome Burnout no forma parte explícitamente de dichos hostigamientos según las leyes colombianas, por lo tanto sus signos y síntomas suelen verse comúnmente confundidos y mal procesados como Acoso Laboral o Estrés, lo cual dificulta el correcto manejo de esta patología, no obstante, como se ha mencionado anteriormente, sí se encuentra reconocida en la tabla de enfermedades laborales expedida por el Ministerio del Trabajo (2014), dentro del grupo IV correspondiente a Trastornos mentales y Del Comportamiento.

Estado del Arte

Investigaciones Locales

Síndrome Burnout En Los Docentes Del Magisterio De La Ciudad De Cúcuta, Que Asisten A La IPS Fundación Médico-Preventiva. Cibelez, Z y Carrascal, M., (2015). San José de Cúcuta, Norte de Santander.

El objetivo de este estudio fue determinar el grado de Síndrome Burnout en los docentes pertenecientes al régimen de Magisterio que asisten a la IPS Fundación Médico-Preventiva en el primer semestre del año 2015. La investigación se enmarcó 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). En cuanto a los resultados, se encontró un nivel considerablemente bajo con un 58%, y un 24% en nivel medio en relación al padecimiento del Síndrome Burnout. En conclusión, la población en estudio evidenció 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.

Investigaciones Regionales

Burnout Académico: Un estudio exploratorio en estudiantes de la Universidad de Pamplona Colombia. Zamora y Cuadrado, (2013). Pamplona, Norte de Santander.

La presente investigación tiene objetivo principal determinar la prevalencia de Síndrome de Burnout Académico en los estudiantes de la Universidad de Pamplona. Para el logro del objetivo planteado se realizó un estudio descriptivo- exploratorio de tipo mixto, el cual cuenta con instrumentos cualitativos y cuantitativos, entre los cuantitativos se encuentra la Escala Unidimensional de Burnout Estudiantil, Cuestionarios de variables académicas y Cuestionarios de variables sociodemográficas y los instrumentos cualitativos se encuentran la entrevista semiestructurada y grupos focales los cuales fueron aplicados a 389 estudiantes del pregrado presencial de la Universidad de pamplona. Los resultados obtenidos permiten afirmar que el 98,97% de los estudiantes encuestados presenta Académico y el 0,771% no presenta Síndrome Burnout Académico.

Prevalencia Del Síndrome De Burnout En Profesionales De La Salud De La E.S.E. Hospital San Juan De Dios De La Ciudad De Pamplona Y Factores Asociados A Su Posible Aparición. González y Quiroga (2017). Pamplona, Norte de Santander.

En esta investigación se estudió la prevalencia del Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud, como también los factores asociados a su posible aparición en una muestra de 20 personas entre las que se encuentran profesiones asistenciales

como médicos, enfermeros, jefes de enfermería, psicólogo, fisioterapeutas, etc, vinculados a la ESE Hospital San Juan de Dios de la ciudad de Pamplona. Se hizo uso de técnicas cuantitativas y cualitativas las cuales aportaron información relevante frente al agotamiento emocional, los sentimientos de minusvalía, así como algunos malestares evidenciados por los colaboradores con relación al ambiente laboral y el trabajo en general. Se concluye que los colaboradores de la E.S.E. no presentan Síndrome Burnout, no obstante, se encuentran en fase 3, lo que significa que poseen un nivel de desgaste ocupacional alto o en “peligro”, razón por la cual se hace importante la generación de estrategias que mejoren el bienestar psicosocial de la institución.

Síndrome De Burnout En Los Funcionarios Públicos De La Alcaldía De Yondo-Antioquia. Arias y Corona (2017). Pamplona, Norte de Santander.

Esta investigación buscó identificar la presencia del Síndrome Burnout en una muestra no probabilística de 15 funcionarios públicos vinculados a la alcaldía de Yondo, Antioquia. La investigación se realizó bajo un diseño mixto, de tipo descriptivo evidenciado en la aplicación de la Escala de desgaste Ocupacional (Burnout) y de entrevistas semiestructuradas, instrumentos que permitieron un mejor acercamiento a las vivencias de los colaboradores. La investigación se llevó a cabo en 3 fases, la primera fue la aplicación de la prueba de desgaste ocupacional, la segunda la aplicación de la entrevista semiestructurada y la tercera fue el análisis de datos y conclusiones las cuales apuntaron al desarrollo de una estrategia de prevención para la población con relación al Síndrome Burnout.

Investigaciones Nacionales

La Investigación Sobre El Síndrome Burnout En Latinoamérica Entre 2000 Y El 2010. Díaz, F. Y Gómez, C., (2010). Cali, Colombia.

En esta investigación, los autores realizaron una revisión general de las investigaciones sobre el Síndrome Burnout en América Latina, con el fin de crear un panorama más completo del mismo. Para ello, se llevó a cabo una revisión sistemática de 89 estudios, realizados y publicados en revistas científicas, libros y en memorias de eventos científicos en 12 países latinoamericanos entre el 2000 y el 2010, donde se evidenció una tendencia al uso de los planteamientos conceptuales y los instrumentos elaborados por Maslach y Jackson, seguidos por los del investigador español Pedro Gil-Monte. También hallaron que los diseños de las investigaciones suelen ser de tipo descriptivos-correlaciones. Por otra parte, los estudios presentan validaciones de instrumentos, en su mayoría en profesiones asistenciales. Se concluye que, en la mayoría de estudios, se hizo uso de teorías y métodos de evaluación creados en países “desarrollados”, industrializados, sin la reflexión acerca de la especificidad de los procesos de trabajo propios del contexto latinoamericano.

Prevalencia De Síntomas De Estrés Y Su Relación En La Calidad De Vida De Los Servidores Públicos De Una Entidad Del Estado Colombiano. Giraldo, V., (2014).

El propósito de la presente investigación es determinar la prevalencia de síntomas de estrés y su relación en la calidad de vida de los servidores públicos de una Entidad del Estado Colombiano, 2014. Para llevar a cabo la investigación se realizó un

estudio de corte transversal, a 234 servidores públicos de una entidad del estado colombiano, se utiliza así mismo una ficha de datos sociodemográficos, el cuestionario de síntomas de estrés de la batería de riesgos psicosociales propuesto por el Ministerio de Protección Social y el SF 36 en su versión validada en Colombia. Después de la aplicación de instrumentos se evidencia la relación entre la escala de estrés con las dimensiones de calidad de vida y las subescalas de funcionamiento físico y en la subescala de salud mental no se encontraron diferencias significativas ($p>0.05$). Se encontró tendencia entre el menor nivel de estrés (muy bajo) y los otros niveles de estrés con mayor calidad de vida en las dimensiones de rol físico, funcionamiento físico, vitalidad y cerca de mostrar diferencias significativas en salud mental ($p=0.097$). Teniendo en cuenta los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés en la muestra de servidores públicos, son fundamentalmente alto en síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, síntomas intelectuales y psicoemocionales. En cuanto a calidad de vida encontramos en la evaluación de la escala todas las dimensiones presentaron puntajes promedio mayores de 50, excepto en funcionamiento físico. Las dimensiones con promedios mayores de 80 fueron: dolor corporal, rol emocional, salud mental y funcionamiento social.

Investigaciones Internacionales

Relación Entre Las Dimensiones Del Síndrome De Burnout Y Los Factores De Satisfacción Laboral. García, D., Peña, M., Chaparro, E., Camacho, B. Y Mateos, A., (2013). Universidad De Granada, España.

El objetivo de este estudio fue analizar las relaciones existentes entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y satisfacción laboral en el Personal de Administración y Servicios de la universidad de Granada. La muestra estuvo formada por 87 colaboradores del PAS de manera no aleatoria. El diseño del estudio fue transversal y no aleatorio. Los análisis correlacionales mostraron una relación muy significativa entre las dimensiones del Síndrome Burnout y la satisfacción laboral. También se observó que estas dimensiones mantenían correlaciones específicas con cada uno de los factores de satisfacción laboral.

Síndrome Burnout En Población Mexicana: Una Revisión Sistemática. García, A., Idrovo, A., Camacho, A., Placencia, O., (2014). México.

El creciente número de publicaciones que abordan el Síndrome Burnout sugieren que se trata de la afección psicológica-laboral más investigada en las últimas décadas, por ello resulta útil realizar una revisión sistemática de la literatura científica para caracterizar la investigación sobre el síndrome Burnout en México. Se realizó una búsqueda en 12 bases de datos considerando las que incluyen revistas latinoamericanas, se examinaron todos los artículos existentes hasta el mes de julio de 2012, se definieron cinco criterios que aseguraran la comparabilidad entre los

estudios. Se obtuvo que la mayoría de ellos, se concentran en profesionales de la salud y poco más de la mitad en el Estado de Jalisco y el Distrito Federal. La revisión metodológica evidenció que más de 90% de dichos estudios son de diseño observacional-transversal y la mayoría con niveles de análisis que pueden ser vulnerables al efecto de variables confusoras. Destaca el hallazgo de la gran heterogeneidad existente en criterios para determinar la prevalencia.

Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. Uribe, J., López, P., Pérez, G., García, A., (2014)

Este estudio ha permitido conocer la prevalencia de riesgo psicosocial en importantes funcionarios públicos que imparten justicia en México, D.F., así como identificar la relación entre variables socio-demográficas, desgaste ocupacional (*burnout*) y trastornos psicossomáticos. Se obtuvo información de 75 colaboradores que imparten justicia en México, D.F. (n=75) mediante la Escala de Desgaste Ocupacional de Uribe-Prado (2010). Se trató de un estudio ex-post-facto, descriptivo y transversal con el uso de: estadística descriptiva, análisis de varianza, correlaciones, análisis de regresión y un modelo de ecuaciones estructurales (Byrne, 2010; Hair, Anderson, Tatham y Black, 2010; Kerlinger, 2005).

Los resultados mostraron que el burnout es la mejor variable para pronosticar trastornos psicossomáticos en términos de factores psicosociales en el trabajo; los análisis de este trabajo se discuten en términos de la importancia de conocer el riesgo psicosocial para efectos de prevención, diagnóstico e intervención a partir de la respuesta al estrés crónico. Se utilizaron correlaciones, análisis de varianza,

regresiones y un modelo estructural para ajustar las variables en términos estructurales. El alfa de Cronbach para las variables evaluadas se ubicó entre 63 y 83 de confiabilidad. Se enfatiza la importancia de que secretarios, jueces y magistrados que imparten justicia desempeñen su trabajo en términos de salud ocupacional. Este estudio aporta grandes conceptos teóricos y de metodología para la presente investigación pues el abordaje del tema en funcionarios públicos permite correlacionar los dos estudios para una mejor dirección del tema con la población que se lleva a cabo el estudio de caso.

Síndrome de Burnout: estudio de base poblacional con servidores del sector público. Dos Santos, L; Carlotto, M; Rangel, D; De Castro, G. (2012) Porto Alegre, Brasil.

El objetivo de la siguiente investigación consiste en identificar predictores del Síndrome de Burnout en colaboradores del sector público de Porto Alegre, Brasil. Es así que se lleva a cabo un estudio transversal con muestra representativa de 879 servidores públicos municipales de una ciudad de la región metropolitana de Porto Alegre, RS, Brasil. Se utilizó un cuestionario elaborado para la colecta de variables demográficas y relacionadas a las características del trabajo. La percepción sobre el ambiente laboral fue analizada a partir de la Work Atmosphere Scale; para evaluar el síndrome de Burnout, se utilizó el Maslach Burnout Inventory. Se realizaron tres análisis de regresión lineal múltiple por el método stepwise en el que cada dimensión del síndrome fue considerada como resultado, mientras que las demás variables fueron estimadas como predictores y controladas por sexo y edad.

Ahora bien, el resultado arrojado posterior a la aplicación permite analizar que las variables relacionadas a la percepción del ambiente de trabajo fueron las que más contribuyeron en la ocurrencia de burnout. La percepción del trabajo como estresante y la presencia de personas que causan confusión en el ambiente laboral participaron del modelo explicativo de las tres dimensiones. Nueve variables conformaron el modelo predictor, explicando 43% de la ocurrencia del agotamiento emocional. “Percibir el trabajo como estresante” presentó mayor poder explicativo.

En la despersonalización, ocho variables constituyeron el modelo en 25%; “percibir el trabajo como estresante” fue una vez más, la variable de mayor poder explicativo. La baja realización profesional mostró un conjunto de variables con poder explicativo de 20%; ambiente de trabajo considerado bueno, presentó mayor peso, asociándose inversamente.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede concluir que la percepción de los servidores públicos sobre su ambiente de trabajo tiene importante papel como predictor del síndrome de Burnout. Evaluar el trabajo como estresante y presencia de personas que originan confusión en el ambiente se mostraron como elementos de mayor relevancia.

Asociación entre síntomas de insomnio, tensión laboral y síndrome de burnout: una encuesta transversal de 1300 trabajadores financieros. Metlaine, A., Sauvet, F., Gomez-Merino, D., Elbaz, M., Yves, J., Leger, D., Chennaoui, M., (2016), Francia.

La presente investigación pretende demostrar que el agotamiento profesional está estrechamente relacionado con el estrés laboral, pero se asocia con menos frecuencia al sueño alterado. Este estudio determina si la tensión laboral y las alteraciones del sueño son factores de riesgo asociados de agotamiento entre los colaboradores financieros. El tipo de estudio es de diseño estudio observacional. La población consta de 1300 colaboradores (725 mujeres) de una compañía financiera.

Durante la aplicación se utilizan cuestionarios auto informados (Maslach Burnout Inventory, Job Content Questionnaire, cuestionario del sueño basado en la clasificación ICSD-3), la escala de somnolencia Epworth y la escala de ansiedad y depresión hospitalaria (HADS). Como resultado se puede analizar que existe prevalencia del agotamiento indicando 10,2% (9,0% moderada y 1,2% grave). 23.3% de los colaboradores fueron considerados con alta tensión laboral, y 93.1% tenían un alto nivel de satisfacción laboral. El 16,8% de las personas tenían insomnio y el 97% informaron que no dormían bien.

Los análisis bivariados demuestran un mayor riesgo de burnout en participantes con insomnio (OR = 14.7, IC 95% 9.8 a 21.9), sueño no restaurador (OR = 9.9, IC 95% 5.1 a 19.5) y ansiedad (OR = 10.2, 95 % CI 6.8 a 15.3). La alta tensión laboral se asoció con el agotamiento (OR = 1,9, IC del 95%: 1,1 a 3,6).

Esta asociación no se mantuvo después del ajuste para los parámetros de sueño. La satisfacción laboral fue otro factor de riesgo independiente para el agotamiento (OR = 124, IC del 95%: 65 a 237). Es así que puede concluirse que la muestra de colaboradores financieros presenta tensión laboral la cual representa un factor de riesgo de agotamiento solo si está asociada con el insomnio. El insomnio puede

considerarse como un marcador clínico relevante que debe ser el objetivo en los programas de prevención de salud mental en el lugar de trabajo.

Las anteriores investigaciones se caracterizan por ser una fuente de teoría y metodología de valor para el desarrollo, análisis y dominio de la presente investigación. Los resultados, conclusiones y recomendaciones previamente expuestos permiten tener una visión panorámica respecto a qué técnicas, hipótesis e instrumentos son más comúnmente utilizados, sus ventajas y desventajas frente a los diversos objetivos planteados; disipando de esta manera, gran parte de las dudas naturalmente formuladas por las investigadoras.

Marco Teórico

Capítulo I Psicología Organizacional

A finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX, las empresas empezaron a cuestionarse por las aptitudes que los colaboradores tenían respecto a la ejecución de ciertas actividades industriales, es decir, las capacidades individuales que contribuyen al proceso de producción en áreas específicas de la industria (Álvarez, 2010).

No obstante, un par de décadas antes de 1900, la pregunta por el aporte que desde la psicología se podía ofrecer a la actividad laboral, ya se venía abordando en el laboratorio de Psicología Experimental de Leipzig (Leirós, 2009), y es allí donde precisamente se formaron los psicólogos que posteriormente tendrían renombre en el desarrollo de la Psicología Organizacional/Industrial (Psicología O/I).

Dos de los más importantes autores de la aplicación de los métodos y técnicas de la psicología a la producción industrial, fueron Hugo Munsterberg (1863-1916) y James McKeen Cattell (1860-1944). El primer autor, en conjunto con otros investigadores del instituto de Leipzig y posteriormente, en el laboratorio de Psicología Experimental de Harvard, planteaba la necesidad de tener en cuenta las capacidades e intereses vocacionales del colaborador. Por su parte, Cattell (1860-1944) impulsó el estudio de las diferencias individuales a través de test psicométricos, además aplicó técnicas y métodos experimentales para solucionar problemas relacionados con los niveles de productividad y rendimiento en el trabajo; este autor, convencido al igual que Munsterberg, le apostaba a la posibilidad de medir

y cuantificar la incidencia de diferentes factores en la formación y predicción del comportamiento, (Ibid.).

En el curso del nacimiento de la Psicología O/I, no todos los aportes a la pregunta por el método idóneo para mejorar la productividad y entender la manera en que los colaboradores se relacionan con sus puestos de trabajo provino de investigaciones llevadas a cabo por psicólogos, este es el caso de Frederick W. Taylor, ingeniero mecánico y economista que investigó, a partir de la medición de los movimientos de los colaboradores las operaciones que resultaban ineficientes y consistían en un desgaste innecesario de la fuerza laboral (Dewinter, Kocurek y Nichols, 2014).

El desarrollo de estas investigaciones llevadas a cabo por Taylor y por otros investigadores de áreas diferentes a la psicología, contribuyeron a entender los mecanismos por los cuales, a partir de la búsqueda de la eficiencia, la racionalidad, la organización del trabajo, la productividad y la ganancia (Álvarez, 2010), las nascentes plantas industriales debían organizar la producción a principios del siglo XX.

Sin embargo, estos planteamientos requerían una formalización propia de una ciencia investigativa que permitiera avanzar en los resultados obtenidos conforme a nuevos descubrimientos, tendencias y aportes teóricos. Históricamente, se consideran tres fechas a partir de las cuales surge la Psicología O/I:

“En general se piensa que empezó en 1903, cuando Walter Dill Scott escribió *The Theory of Adversiting*, donde la psicología fue aplicada por primera vez a los negocios; o en 1919 cuando Hugo Munsterberg escribió *Psychology and Industrial*

Efficient, fue publicado por primera vez en inglés en 1913, o bien en 1911, año en que Scott escribió el libro *Increasing Human Efficiency on Business*” (Aamodt, 2010, p. 5).

Más allá de una fecha definitiva o una obra específica por la cual se inaugura la Psicología O/I, los aportes teóricos realizados por los autores mencionados y por los centros de investigación donde hicieron presencia, conquistaron un espacio en la organización industrial a partir de la primera guerra mundial. Uno de los más importantes escenarios de investigación, el laboratorio de Psicología Experimental de Harvard, supervisado por Munsterberg desde 1892, fue pionero en la señalización de las posibilidades prácticas de aplicación de la psicología, de cara al incremento de la eficacia y la productividad en el trabajo (Leirós, 2009).

En 1917, los avances en el campo de la Psicología I/O condujeron al nacimiento del *Journal of Applied Psychology* que, sumado a los logros y descubrimientos de los psicólogos en el campo general de la psicología aplicada, condujeron al reconocimiento de la utilidad y condición de validez al uso de herramientas psicológicas en la medición, valoración y sistematización de la fuerza laboral empleada.

A su vez, la creciente industria energética, siderúrgica y de transporte en los Estados Unidos, sumado al pedido del presidente Woodrow Wilson, en mayo del mismo año, de apoyar a las fuerzas aliadas en la primera guerra mundial, demandó para la industria americana mecanismos de selección y empleabilidad de personal capacitado, esquemas de organización empresarial coordinados y de asignación de las actividades acorde con metas de producción específicas (Aamodt, 2010).

Debido al gran número de soldados que debieron ser asignados a varias unidades dentro de las fuerzas armadas, los psicólogos I/O fueron colaboradores para examinar a los reclutas y después colocarlos en puestos adecuados (Ibid.). Los mecanismos usados para llevar a cabo esta tarea se conocieron como los exámenes o test de habilidad mental Army Alfa y Army Beta: “La prueba Alfa se utilizó para los reclutas que sabían leer y la Beta para los que no. Los reclutas más inteligentes fueron asignados a oficinas de capacitación y los menos inteligentes a la infantería” (Ibid., p. 6).

De esta manera, los test permitieron evaluar las condiciones iniciales de cada uno de los sujetos evaluados, establecer rangos y criterios de elegibilidad; en el desarrollo de la guerra y los costos asociados a la misma, la evaluación preliminar de los reclutas resultó ser fundamental para disminuir los costos asociados al entrenamiento de un posible candidato que finalmente no fuese admitido por demostrar no ser apto para el servicio en el proceso de formación (Álvarez, 2010).

Esta experiencia motivó la aplicación de test y pruebas a campos diferentes a la medición de la inteligencia. El estudio de otros aspectos relacionados con las actividades a desarrollar por parte de los reclutas resultó fundamental para ubicarlos de acuerdo a sus habilidades, educación y experiencia, todo esto de acuerdo a los resultados obtenidos por los psicólogos durante la aplicación y evaluación de los test.

Una vez finalizada la guerra, el esquema de producción industrial consolidó los Departamentos de Personal como la mejor representación de la psicología aplicada en la dinámica productiva y, en la tarea de selección y dotación humana de todas las áreas industriales se propuso colocar a los candidatos en el puesto adecuado.

Posteriormente, las transformaciones propias del sistema industrial y los nuevos retos de una industria en crecimiento comenzaron a orientar la Psicología Industrial más allá de las diferencias individuales, por lo tanto, el nuevo reto consistió en considerar los espacios físicos y de relaciones sociales en donde se desarrolla la actividad industrial y su influencia en la moral o motivación de los colaboradores.

En 1924 Western Electric Company, encargada de manufacturar elementos de ingeniería electrónica para la producción de teléfonos, llevo a cabo una serie de estudios coordinados por Elton Mayo con el fin de demostrar cuál era la incidencia de los factores físicos y sociales al interior de la organización en el desempeño laboral (Trujillo, 2010).

El estudio tuvo una duración de 9 años y se llevó a cabo en un total de cuatro etapas:

“1. Estudios de iluminación. 2. Cambio en las condiciones físicas de trabajo a un grupo piloto. 4. Programa de entrevistas a veintiún mil colaboradores para indagar sobre las condiciones de trabajo y la supervisión. 4. Observación del grupo piloto para conocer los procesos al interior del grupo, como el estado de ánimo, el tipo de supervisión y la informalidad a nivel grupal” (Ibid., p. 2).

Una vez publicados los resultados de los estudios, los principales resultados hacen referencia a que el cambio en las condiciones del trabajo no constituye un factor clave para el aumento de la productividad (Ibid.). Las relaciones humanas al interior de la organización son complejas, se encuentran inmersas en relaciones de jerarquía y de control, por encima de cualquier aspecto físico, es la actitud mental del

colaborador en relación con el mando directo y con las condiciones laborales lo que mayor influencia tiene en su desempeño (Leirós, 2009).

Los resultados del grupo de investigación de Mayo concluyeron finalmente, que la dirección juega un papel predominante en incentivar los procesos de colaboración y hacer frente a los problemas derivados de la sociedad adaptable (Trujillo, 2010).

Durante esos mismos años, y como resultado de una sumatoria de investigaciones realizadas con anterioridad, la pareja de esposos, Lilian Gilbreth, profesora y psicóloga en la escuela de Ingeniería en Purdue (EE. UU) y Frank Gilbreth contribuyeron al estudio de la fatiga laboral y de la monotonía con el objetivo de promover que el trabajo fuese más eficaz y de mejores resultados en términos de fatiga para el colaborador.

En 1933, fecha en que se publicó *The Social Problems of an Industrial Civilization*, se asentaron las bases de la nueva Psicología O/I, el enfoque estaría dirigido ahora al análisis de los elementos que al interior de la industria suscitan un mejor desempeño en el colaborador a partir de las relaciones humanas y su complejidad (Aamodt, 2010).

Este nuevo elemento se mantuvo presente durante las décadas de 1960 a 1980, años en los cuales, la comprensión y estudio de los aspectos *sociales* del ambiente laboral y de su influencia en la motivación, productividad y bienestar del colaborador, permitieron avanzar en la consolidación de nuevas piezas de estudio no solo para la psicología, sino también para otras áreas del conocimiento. En el análisis de desempeño y productividad del colaborador se incluyeron aspectos como la toma

de decisiones, el manejo de grandes cantidades de información, la relación jurídica entre la organización y el sujeto, entre otros.

Durante estas décadas, la Psicología O/I empezó a ser llamada de diferentes formas, dependiendo siempre del enfoque final sobre el cual se basaba la investigación, así pues, los términos iniciales Psicología Experimental Aplicada, Psicología Industrial o Ingeniería Humana, se vieron reemplazados por los términos Factores Humanos, en EE.UU., y Ergonomía, en Europa (Leirós, 2009).

En los años posteriores a la década de 1998, el campo de estudio de la Psicología I/O se desarrolló en cuatro elementos clave:

- De acuerdo con los avances tecnológicos disponibles en la época, la Psicología O/I hizo un uso cada vez mayor de análisis de datos, variables y en general, de métodos estadísticos más complejos.
- Otro de los aspectos que se estudió y se hizo fundamental fue la integración de la psicología cognitiva al campo de investigación de la Psicología O/I, esta se refiere a la manera en que los procesos de pensamiento por parte de los sujetos afectan su relación con el entorno laboral y su productividad, es decir, el interés por la investigación sobre el rendimiento y la eficacia de la mente humana.
- Se dio un mayor interés por conocer cuál es la incidencia de la carga laboral en el desempeño social del sujeto en ambientes externos al laboral, es decir, el desempeño social y familiar. La alta complejidad de las relaciones laborales a través de las vías de mando y, a partir del cumplimiento de estándares de calidad en la producción inciden en que el sujeto presente altos niveles de estrés y no responda adecuadamente a sus

funciones sociales, en especial cuando se violan derechos y obligaciones por parte de las industrias hacia el colaborador.

➤ Un completa modificación en torno a los mecanismos de selección del colaborador, no solo en lo relacionado con la implementación y evaluación de pruebas o test, sino de acuerdo a los requerimientos humanos de cada actividad industrial específica y acorde a las regulaciones nacionales e internacionales, es decir, la participación de toda la población económicamente activa en la actividad laboral, el trabajo femenino, el trabajo infantil, temas de diversidad y género, la renovación de la mano de obra a través de la vinculación laboral de población joven. En este aspecto también se analiza en los últimos años del siglo XX, el avance progresivo en la consolidación de enfermedades relacionadas con el desarrollo de la actividad laboral, inicialmente vinculadas al estrés laboral, pero con el estudio de casos y detalle de las condiciones laborales del colaborador, vinculadas cada vez más a los riesgos propios de la actividad laboral que deben ser investigados y mitigados a partir de la promoción y prevención (Leiros, 2009).

Un desafío importante para cualquier organización en esta era de competencia internacional parece ser la "supervivencia y sostenibilidad" en medio de la competencia abrupta. Las organizaciones que mejor se adaptan a estos retos son aquellas que aceptan y utilizan importantes, escasos e inimitables recursos donde el talento humano puede ubicarse dentro de esta categoría, particularmente si son liderados con adecuadas prácticas directivas (Ulloa, 2013).

El recurso humano como elemento fundamental y de alto impacto en el proceso productivo es una de las características más representativas de la investigación en el

campo de la Psicología I/O durante la primera década de este nuevo siglo. En repetidas ocasiones, se ha intentado establecer qué elementos al interior de la organización, permiten la promoción, motivación y desarrollo de los sujetos y sus competencias en medio de su actividad laboral, y se ha identificado el clima al interior de la empresa como eje determinante, o lo que se llama para la nueva Psicología O/I clima organizacional.

Uno de los desarrollos destacados en este aspecto es el del Comportamiento Organizacional Positivo (COP) donde:

“Se destaca la importancia de los individuos en las organizaciones y su bienestar como elementos esenciales para el desarrollo personal y organizacional. En este orden de ideas, la productividad deja de ser el objetivo central de las organizaciones para convertirse en una consecuencia del reconocimiento y la calidad de vida de las personas” (Ibid., p. 106).

La revisión de las conclusiones y alcances de las investigaciones realizadas por Abraham Maslow han sido reconsideradas como elemento de indiscutible valor al interior de los Departamentos de Personal de la industria. El COP más que considerar al colaborador como un medio para incrementar la productividad en las organizaciones, se preocupa por incluir aspectos como la felicidad y la salud (Ibid.).

En los últimos años la investigación con respecto al papel y las dimensiones de la Psicología O/I, han girado en torno a elementos humanísticos, conceptos como bienestar, felicidad, desarrollo humano, entre otros. Los Departamentos de Personal no solo constituyen ahora el sitio donde se toman decisiones en una vía descendiente,

es decir, dirigida únicamente en dirección hacia los colaboradores a cargo, sino que consiste en áreas de la industria con procesos de retroalimentación y participación de la fuerza laboral. Al interior de los Departamentos de Personal surgieron pequeños grupos de participación, comités y centros de formación laboral en áreas humanísticas, de salud y de promoción además de prevención de malas prácticas laborales. En otras palabras, se trata de establecer organizaciones saludables enfocadas en:

“Esfuerzos de colaboración, sistemáticos e intencionales para aumentar el bienestar de los colaboradores y la productividad, mediante la creación de puestos bien diseñados y significativos, de ambientes sociales de apoyo, y finalmente mediante las oportunidades equitativas y accesibles para el desarrollo de la carrera y del balance trabajo - vida privada” (Ibid., p. 107).

Otro de los aspectos más destacados de la Psicología durante el siglo XX es el relacionado con el enfoque motivacional o de soporte y apoyo a la actividad laboral por parte de los directivos y los organismos industriales. Este aspecto no es completamente nuevo, autores como Maslow coincidieron en la necesidad de motivar al colaborador para conseguir mejores resultados en el ejercicio de sus actividades. Refiriéndose a esto Maslow planteó:

“Inicialmente se pensaba que el aspecto económico era el único incentivo y un poco después, se creía que los incentivos incluían condiciones laborales, la seguridad y un estilo democrático de supervisión. Luego, el contenido de la motivación se consideró compuesto por necesidades o motivos a nivel superior, como la estima y la autorrealización” (Maslow, 1954 citado en Ulloa, 2013). Diferentes estudios en la

actualidad han demostrado la incidencia del apoyo organizacional enfocado en promover prácticas laborales de motivación.

Al respecto Ulloa, 2013 plantea:

“El hecho de apoyar al talento humano es una decisión trascendental, las organizaciones del siglo XXI deben adoptar para poder amoldarse a las exigencias de este cambio de época. Los directivos no sólo deben enfocarse en los aspectos financieros, pero si en empoderar al talento humano para que de esa forma se construyan organizaciones de mayor valía social” (, p. 111). Así pues, se sobreentiende que la influencia de los estados de ánimo en el desempeño de los colaboradores resulta fundamental en un siglo donde la industria se enfrenta a nuevos retos, todos ellos relacionados con la integración de las industrias, la eliminación de barreras a la movilidad de los colaboradores, la alta competencia en todos los sectores industriales, es decir, el factor humano en la industria requiere motivación no sólo para garantizar una alta productividad, sino que a su vez, para garantizar la permanencia en el cargo aún a pesar de la existencia de posibilidades para la ubicación en una industria diferente o simplemente moverse hacia la competencia.

Capítulo II Factores de Riesgo Psicosociales

El trabajo es la actividad que se lleva a cabo con el fin de alcanzar una meta o dar cumplimiento a una serie de objetivos propuestos dentro de una empresa, y es así, como según Rodríguez (2009), el ser humano se expone a diferentes situaciones de riesgo, puesto que la actividad laboral inevitablemente está en constante cambio y es sometida a la organización, contenido, entorno, tipo de trabajo, entre otros aspectos que podrían perjudicar potencialmente la vida o salud del mismo.

En ese sentido, los factores psicosociales son todas aquellas condiciones y situaciones que ocurren dentro de una organización o empresa. Las diversas situaciones dentro del contexto laboral tienen la capacidad según Gil-Monte (2009), de afectar el desarrollo del trabajo y la salud, a partir de las implicaciones que la realización de la tarea e incluso el entorno pueden ejercer sobre el colaborador. Así pues, se sobreentienden como todos aquellos sucesos implícitos y explícitos que ocurren dentro de la organización, afectando la salud del colaborador y por ende el rendimiento de la empresa.

Cabe mencionar que los factores psicosociales según Gil-Monte (2009), pueden ser favorables porque aportan al crecimiento personal y al cumplimiento de metas que el ser humano en su momento se haya planteado, así mismo contribuyen según su labor al desarrollo de la empresa y al crecimiento de la misma, pero pueden ser desfavorables puesto que pueden afectar al sujeto en esferas físicas, psicológicas,

familiares y sociales, esto quiere decir que mencionados efectos no solo se verán reflejados a partir de cambios en la empresa sino también fuera de ella.

Ahora bien, según Moreno (2011), la importancia de los factores psicosociales ha crecido puesto que en los últimos años han generado cambios significativos en el ambiente y desarrollo del contexto laboral. Estos cambios afectan la salud y el rendimiento laboral de forma implícita y explícita, por lo que surge gran interés por investigar, analizar y concluir a partir de las implicaciones que conllevan y a los posibles descubrimientos que la investigación puede aportar para mejorar el personal laboral.

En palabras de Moreno y Báez (2010):

“El interés de la investigación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene de la década de 1970, década en donde el contexto laboral estaba creciendo y por ende generando gran auge en la sociedad. Así mismo, la evidencia de cambios que se producían en las empresas u organizaciones ganaba amplitud, diversificación y complejidad mostrando interés por el descubrimiento de herramientas o tratamientos para dar solución a esta necesidad laboral, personal y social. (p. 4).

Según estos mismos autores, existen actualmente tres formas de referencia: a) factores psicosociales, b) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y c) riesgos psicosociales. En este punto, cabe mencionar que, a pesar de la presentación de las tres formas y la correlación de cada una de ellas, existen diferencias específicas para una mayor comprensión. Es así que los factores

psicosociales, se refieren a las condiciones propias de la organización que afectan la salud del colaborador; por otro lado, los factores psicosociales de riesgo o de estrés afectan la salud (Moreno y Báez, 2010, p. 8) y por último los riesgos psicosociales tienen la posibilidad de ocasionar a cualquier colaborador un tipo de daño o sufrimiento que puede ocasionarse derivado de la exposición a todos los riesgos que el escenario de trabajo y los perjuicios que este conduce (Neffa, 2015, p. 48).

El estudio de los factores psicosociales ha generado aportes bastante provechosos al componente laboral, arrojando datos y estadísticas amplias para su estudio y continuo interés. Al respecto Rodríguez (2009), menciona que los factores psicosociales han mostrado el crecimiento de afecciones de salud en la población y particularmente en la población colaboradora, alcanzando cifras significativas que pueden catalogarse como un problema emergente de la Salud Pública, y particularmente de Salud Ocupacional.

En palabras de Moncada et al. (2007), citado por Rodríguez (2009), se reafirma esta idea cuando señalan:

“Para la salud laboral, los factores de riesgo psicosocial representan un campo de creciente interés, a partir de evidencias en su impacto sobre la salud. Sin embargo, no se trata de un hecho nuevo” (p.35) pues dificultan el desarrollo personal de lo que el ser humano concibe como metas y objetivos porque en la organización por lo general es complicado ejercer aquello que se tenía planteado antes de ingresar a laborar.

Teniendo en cuenta lo anterior, a partir de la consideración innovadora de la salud del colaborador, es pertinente abordar la visión histórica en donde se explican progresivamente los cambios que se han generado desde sus inicios hasta la

actualidad. Así mismo, comprender el proceso por el que se enfrenta el ser humano a partir la doctrina capitalista y consumista, el cual se ha modificado a través del cambio y trato humanista. En este caso la salud vista desde la dimensión biopsicosocial (ámbito biológico/físico, psicológico y social) del colaborador siendo esta primordial para la empresa u organización en que desempeñe algún cargo. De cara al futuro, los rápidos cambios en el tejido laboral y en la fuerza de trabajo plantean riesgos desconocidos, y posiblemente mayores, de estrés del trabajo (Sauter, et. al, 2015 p.1) y por esta razón que surge la necesidad de abordar la historia a fin de conocerla y evitar a futuro cambios perjudiciales tanto en el colaborador como en la empresa, puesto que lo principal se basa en la prevención de riesgos.

La existencia de riesgos perjudiciales para la salud y el desempeño de la empresa son inherentes a la situación laboral y esto se debe al contacto de riesgos mecánicos, físicos, químicos, humanos que hay dentro de la organización, los cuales estarán siempre presentes. Con relación a lo expuesto, la Organización Internacional del Trabajo (2003), citado por Neffa (2015), advertía sobre las causas, consecuencias y modelos de prevención a fin de disminuir y controlar situaciones nocivas para los colaboradores (p.338) conocidas como políticas de implementación, las cuales son de carácter obligatorio en cualquier organización.

Ciertamente, el trabajo como actividad humana cotidiana puede conducir al éxito profesional, pero durante ese camino existen diversos obstáculos laborales que pueden entorpecer el correcto desarrollo biopsicosocial del sujeto; múltiples hitos históricos tuvieron que suceder para lograr una sensibilización frente a la protección y bienestar general del colaborador. Moreno (2011), argumenta que antiguamente el

ser humano durante su desarrollo laboral atravesaba etapas en donde era carente de protección o seguridad total a lo largo de la jornada de trabajo, y afirma que para los sujetos el trabajo en sus inicios fue una forma de subsistencia la cual “comprometía la salud de quienes no tenían más remedio que asumirlo”; y es así como los esclavismos y las formas antiguas laborales vistas sin sentido y valor, derivaban un problema en quienes trabajaban. Básicamente, el valor moral y humano no existía para el colaborador siendo este responsable incluso de las consecuencias negativas que el abuso laboral producía.

Más adelante, Moreno (2011), supone que los cambios laborales se deben al transcurso de importantes cambios humanos significativos dentro de diferentes áreas, tales como los derechos, el bienestar social y personal, el entorno laboral y demás a partir de circunstancias producidas por como “la Revolución francesa (1789), la aparición de los sindicatos (S. XIX), el reconocimiento formal de los Derechos Humanos por las Naciones Unidas (1948) y la constitución de los estados democráticos posteriores a la Segunda Guerra mundial” los cuales suponen indirectamente puntos de quiebre en la conceptualización de la salud laboral, donde se empieza a reconocer los derechos, la dignidad, la integridad física, mental y social, surgiendo de esta manera un enfoque mayormente humanizado.

En este orden de ideas, los cambios favorables dentro de la organización han mejorado la productividad y estabilidad del colaborador, y en repetidas ocasiones se le atribuye a la identificación de los factores psicosociales y de entorno como condiciones ambientales y de higiene como aspectos de relevancia; según Moreno (2011), el interés en lo mencionado ha creado un contexto laboral a partir de cambio

positivos que menguan “la morbilidad y la siniestralidad en el trabajo”, concluyéndose que el número de enfermedades laborales de accidentes se ha controlado parcialmente y ha disminuido su incidencia debido a que se ha generado consciencia del mismo ya que el ser humano y la empresa se empiezan a preocupar por la salud laboral y no solo la productividad.

Por otro lado, el concepto de riesgo laboral para la salud aparece según Moreno (2011), “con la aparición y desarrollo de los gremios y la preocupación por el buen hacer y la experiencia adquirida por los colaboradores artesanos”, es decir con el reconocimiento del derecho a la integridad física y a la salud, el cual tiene lugar en la era de la Alta Edad Media y del Renacimiento. Simultáneamente, el valor y la experiencia laboral se transforman en oportunidades de crecimiento personal teniendo en cuenta que lo más importante es el beneficio total del ser humano y el contexto en donde este desempeña diversas labores; esto se debe a la creación de gremios quienes “suponen la primera defensa formal contra determinadas condiciones laborales y trato a los colaboradores”. (Moreno, 2011, s/p).

Luego en 1966, se presentó al Ministro de Sanidad Estadounidense (Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos 1966) citado por Sauter et al. (2015 p.1), un informe especial titulado “Protecting the Health of Eighty Million Workers - A National Goal for Occupational Health”. El informe mencionado se elaboró y presentó bajo la supervisión del National Advisory Environmental Health Committee el cual tenía como fin “orientar los programas federales de salud en el trabajo. La anterior propuesta surge a partir de las observaciones y cambios que atacaban al colaborador y a la empresa, dichas transformaciones afectaban el

componente emocional, cognitivo, conductual, social y por ende físico. Entre otras muchas observaciones, se señalaba en él que el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo, donde presentaba (...) nuevas y sutiles amenazas para la salud mental” y un posible riesgo de trastornos somáticos, como enfermedades cardiovasculares Sauter et al. (2015. p.1).

Pero probablemente, la mayor modificación se ha producido en el cambio del concepto de salud laboral, el cual ha dejado de ser un problema individual para convertirse en un problema social y empresarial, y principalmente, en un derecho del colaborador (Ley de Prevención de Riesgos Laborales, 1995, p. 31) en donde según Álvarez (2017), menciona que los colaboradores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. Temas en el cual se abarca al colaborador principalmente, pero genera interés por parte de la empresa debido a la revolución empresarial y crecimiento industrial el cual ya no solo velaba por la producción sino también por el bienestar físico del colaborador.

En Europa, la preocupación por la prevención de riesgos laborales se impulsa a partir de la Segunda Guerra Mundial, siendo crucial pese a la situación para la elaboración de diferentes tratados de la constitución de Europa, es así que la Jefatura de Gobierno del estado Español expresa que “la ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE de 10 de noviembre); modificada por la Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales (BOE de 13 de diciembre), afecta fundamentalmente, la prevención de riesgos laborales en los sistemas de gestión de la empresa, procediendo también a adaptar la regulación de las infracciones y sanciones a la normativa sustantiva, y a

reforzar la función de vigilancia y control por parte de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social”.

En España, el planteamiento actual sobre los riesgos laborales se origina en la Ley de Prevención de Riesgos laborales (1995), citado por Moreno (2011) (...) pese a la no especificidad en cuanto a los riesgos, se establece de “forma taxativa en su artículo 12 parágrafo 2 la obligación del empresario de "garantizar la seguridad y la salud de los colaboradores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo" (p. 31).

Por último, es en el Real Decreto 39/1997 citado por Moreno (2011f) de los Servicios de Prevención, “en el anexo VI, en el que describiendo la formación necesaria para el Técnico Superior En Prevención de Riesgos Psicosociales se establece y explica como: una de las especialidades la de Ergonomía y Factores Psicosociales”. Siendo esta la primera referencia legal a los factores psicosociales. Y es a partir de allí, cuando el interés por la ergonomía y salud crece hasta evolucionar en los factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales laborales.

Factores Psicosociales de Riesgo o Estrés

Los factores psicosociales tienen la probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del colaborador, (Benavides et al., 2002, citado Beleño y Ucros, 2015), los cuales producen altos grados de desequilibrio biopsicosocial a partir de factores de tensión y de estrés. Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían según Moreno y Báez (2010), como “factores

organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud” (p. 8), por ejemplo, cefalea, fibromialgias, espasmos musculares, taquicardia, hipoglucemia o hiperglicemia, pérdida progresiva de la visión, entre otros.

Ciertamente, existen causas para determinar específicamente el factor psicosocial al cual pertenece, el factor psicosocial genera consecuencias en el colaborador y por ende en la empresa y esto se debe al no tratamiento y/o entendimientos del mismo para poder darle una solución. A continuación, se explican las causas para que se originen problemas con respecto al factor psicosocial de riesgo o de estrés.

Cox y Griffiths (1996) citado por Lucena (2014), consideran que los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés. A continuación, se explican las principales causas dentro de la organización que permiten el desarrollo de los factores psicosociales de riesgo o de estrés, aporte generado por los mismos autores:

Contenido del trabajo

Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.

Sobrecarga y ritmo

Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.

Horarios

Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.

Control

Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.

Ambiente y equipos

Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.

Cultura organizacional y funciones

Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.

Relaciones interpersonales

Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social.

Rol en la organización

Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.

Desarrollo de carreras

Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.

Relación Trabajo-Familia

Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar.

Seguridad contractual

Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral.

Insuficiente remuneración.

Bajo reconocimiento o incentivo económico, retraso salarial e incumplimiento.

Existen características de los factores psicosociales de riesgo. Primeramente, según Rick y Briner, (2000) citado por Jiménez (2017 p. 18) “se extienden en el espacio y el tiempo” los cuales se pueden objetivar según sea establecido dentro de la organización, es así que circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto vinculados a una actividad o espacio específico, como un almacén o actividad de riesgo pero también según los mismos autores citados por Abello y Lozano (2013, p. 16) puede fluctuar dicha delimitación debido a “la existencia de la cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial los cuales no están ubicados en algún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial, como la ergonomía u otros aspectos de poco control”.

Así mismo, se dificulta su objetivación puesto que no siempre se pueden controlar los cambios del ambiente. Jiménez (2017, p. 19) afirma que existen aspectos que afectan el desempeño y el bienestar laboral de la organización tales como “el ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida”, sin embargo, estos últimos también afectan considerablemente el ambiente y desempeño de los colaboradores.

Roozeboom, Houtman y Van den Bossche (2008), citado por Abello y Lozano (2013, p. 16), opinan que la observación es una buena técnica para la medición de estos aspectos.

Otra de las características es que afectan a los otros riesgos y se supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía los cuales suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que atenúan errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona (Warren, 2001), citado por Abello y Lozano (2013 p. 16).

Por otro lado, tienen escasa cobertura legal y están moderados por otros factores de contexto y/o personales; al respecto, Likert (1986), citado por Ramos (2012), “menciona que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva, están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal”, es decir que el ambiente laboral en general no afecta a los colaboradores de la misma forma porque esta depende de la percepción de cada individuo tenga de las circunstancias que se presentan en el entorno laboral y así mismo varía la forma de enfrentar los aspectos pocos favorables.. Por último, poseen poca cobertura legal los cuales han sido abordados de forma general que según Moreno y Báez (2010) está relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los colaboradores y para la misma inspección del estado.

Los riesgos psicosociales laborales

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del colaborador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los colaboradores de forma importante. (Moreno y Báez 2010, p.16). Es decir, es cualquier aspecto dentro de la organización que afecte o ponga en riesgo la salud del colaborador dentro de la empresa. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del colaborador (Organización Mundial de la Salud, 1990, citado por Salamanca, 2015), y hacerlo de forma importante.

Principales riesgos psicosociales

El Estrés

El estrés es una problemática actual y en crecimiento del ser humano, sucede ante la presencia de exigencias de cualquier tipo a las cuales la persona encuentra difícil dar un adecuado manejo, especialmente cuando no cuenta las estrategias de afrontamiento y control de situaciones emocionalmente persistentes. Los trastornos asociados al estrés laboral incluyen un amplio abanico y van desde los situados en la esfera psicosocial a corto plazo (ansiedad, depresión y trastornos psicosomáticos) hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (infarto agudo, úlceras de estómago

o dolor de espalda). Se ha sugerido que el estrés podría afectar las condiciones de salud física y mental, siendo los trastornos más susceptibles aquellos que alterarían los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular, además de la salud mental (Llorens et al., 2010, citado por Vieco y Abello, 2014).

Violencia

La violencia es todo acto en contra de la integridad a la persona, la cual puede ser ejercida de tipo verbal, físico y psicológico. Según la OIT (1998) citado por La Defensoría del Pueblo Buenos Aires (2014), la violencia “constituye una de las principales fuentes de inequidad, discriminación, estigmatización y conflicto en el ambiente de trabajo”, usualmente se compone por incidentes de abusos donde se involucran amenazas verbales o no verbales, lo cual pone en riesgo de manera explícita o implícita la seguridad y el bienestar de la persona. Asimismo, se reconoce cada vez más que la violencia psicológica personal se ejerce muchas veces mediante un comportamiento repetido, de un tipo que, en sí mismo, puede ser relativamente poco importante pero que, al acumularse puede llegar a ser una forma muy grave de violencia. Si bien puede bastar un único incidente, la violencia psicológica consiste a menudo en actos repetidos, indeseados, no aceptados, impuestos y no correspondidos, que pueden tener para la víctima un efecto devastador (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, 2008, p. 8,9).

Además, sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral son amplias y sus repercusiones sobre la salud del colaborador se extienden tanto a los aspectos físicos como a los mentales. Es también un riesgo laboral que ha ido teniendo cada vez

mayor atención legal y de la jurisprudencia. El trabajo actual supone contextos ambientales de trabajo, el manejo de materiales altamente valiosos y la interacción con personas en situaciones imprevistas que hacen posible la aparición de distintas formas de violencia, incluidos atracos y asaltos. (Moreno y Báez, 2010, p.27).

Acoso laboral

En Colombia, la ley 1010 en el artículo 2 expresa que se entiende por mobbing o acoso laboral “toda aquella conducta persistente y demostrable, que es ejercida sobre un colaborador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a provocarles miedo, intimidación, terror y angustia, llegando a causar perjuicio laboral, generando una desmotivación en el trabajo, hasta tal punto de inducir la renuncia del mismo” al respecto, Hirigoyen (2001), citado por Ospina (2013), sostiene que lo que ocasiona el mobbing “no es un conflicto sino la agresión, puesto que en el acoso moral existe la intención de dañar al otro, mientras que, a su juicio, cuando se habla de “conflicto” se hace referencia al choque de sentimientos”, los cuales pueden llegar a afectar el desempeño laboral del colaborador, ya que perturba el área física, psicológica, social y por ende laboral. Ciertos estudios apuntan a un crecimiento del mismo y el interés por seguir investigando por cuanto el ámbito laboral aporta cada vez más temáticas de interés para analizar.

Acoso sexual

“El acoso sexual es una conducta no deseada de naturaleza sexual en el lugar de trabajo, llega al punto de que la persona se sienta ofendida, intimidada y hasta

humillada” ciertamente, esta terminología no es un nuevo descubrimiento, no obstante, sí describe un problema antiguo. Tanto la OIT como la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), identifican el acoso sexual como una manifestación de la discriminación de género y como una forma específica de violencia contra las mujeres. El acoso sexual es una violación de los derechos fundamentales de los colaboradores, constituye un problema de salud y seguridad en el trabajo y una inaceptable situación laboral (OIT, 2012).

Fue en USA, basándose en el concepto de discriminación sexual, dónde comenzó el planteamiento legal del acoso sexual según Sheffey y Tindale (1992), citado por Moreno y Báez (2010), en estados unidos de américa en los años setenta surgieron los movimientos feminista y la reclamación de los derechos civiles, los cuales se basaban en el concepto de discriminación sexual, y es ahí donde comienza el planteamiento legal del acoso sexual, esto actualmente no solo está afectando o vulnerando los derechos femeninos sino que también vulneran los del hombre, esto ha creado suma importancia ya que el acoso hace referencia a la violación de derechos a la intimidad y libertad de persona.

Inseguridad contractual

Tema de actual preocupación el cual podría llamarse como inseguridad laboral definiéndose como intranquilidad o causante malestar general debido a la incertidumbre de conserva el puesto de trabajo. La razón inicial para inseguridad contractual se debe en su mayoría a la escasa posibilidad de trabajo en el futuro, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera (Herrera,

2012, p.28). Ahora bien, Herrera (2012, p.29) manifiesta cuatro aspectos que se pueden diferenciar en la seguridad contractual: a) el bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato, b) el bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo y sobre las condiciones del mismo, c) el bajo nivel de protección social (desempleo o discriminación) d) el bajo nivel de control sobre la paga o el salario. Siendo este uno de los riesgos laborales más importantes debido a la afectación psicológica y social que se produce a partir de la inseguridad.

El Síndrome de Burnout o Desgaste profesional

El síndrome de burnout, conocido también como síndrome de desgaste laboral o profesional, se genera a partir de una serie presiones prolongadas que a través del tiempo desencadenan consecuencias no siempre perceptibles laboralmente, sin embargo, repercuten en el rendimiento laboral. La persona que padece del síndrome atribuye las afecciones a factores estresantes los cuales interviene en el componente emocional, cognitivo, conductual y social. Maslach (1981) citado por Forbes, (2011) menciona que el síndrome del burnout se debe a un desgaste emocional, despersonalización y pérdida de la realización personal las cuales afectan al ser humano en todas sus áreas de desarrollo, es así que para este autor el síndrome de burnout es de suma importancia creando así el MBI (Maslach Burnout Inventory) a fin de poder identificar y analizar las afecciones que este trae en la persona que lo padece. Es así que, la importancia radica en la capacidad de herramientas y estrategias que se pueden aportar a la sociedad a fin de llevar un estilo de vida saludable en el bienestar personal y social.

Prevención de los factores psicosociales

En el ámbito laboral los colaboradores requieren de seguridad y salud en el servicio que prestan en la empresa, que abarcan de una forma global los factores de riesgo de protección, higiénicos, ergonómicos y psicosociales, desde una orientación integral e integrado, en el cual la organización debe implementar políticas de buenas prácticas estando basada en la evaluación de los riesgos psicosociales que presentan, para así realizar procesos de prevención frente a las mismas, ejecutando la resolución de conflictos, generando un buen clima organizacional con los administrativos, funcionarios que conforma las instalaciones de la compañía. (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laboral, OSALAN, 2017).

Por consiguiente, en la evaluación de los riesgos psicosociales, donde se busca identificar, evaluar, valorar cada uno de ellos que se presentan en el ambiente de trabajo, además que permite conocer los aspectos a mejorar que tiene la organización, susceptibles de producir anomalías y distorsiones en el funcionamiento de la empresa, al momento de establecer los factores que afecta la convivencia, se debe tomar las medidas correctas para una mayor armonía (OSALAN, 2017). Por este motivo se han creado baterías psicológicas para la identificación de las mismas como la batería para la evaluación de factores de riesgo Psicosociales (Ministerio De Protección Social, 2010). Que está constituida por las siguientes pruebas:

- Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del colaborador.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosociales intralabroal.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

- Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo.
- Guía de entrevista semiestructurada.
- Guía para grupos focales.
- Cuestionario de evaluación del estrés.

En Colombia según la Resolución de 2008, menciona que “la evaluación de factores psicosociales deberá ser realizada por un experto, y en particular un psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicio en psicología ocupacional” (cita textual) en cuanto al profesional este es considerado experto porque cumple con mínimo 100 horas de capacitación con respecto al tema abordado, además para los criterios de idoneidad se emplea la Ley 1164 de 2007 sobre “el proceso de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del talento humano del área de la salud, y con las demás normas que amplíen, modifiquen o sustituyan” (Ministerio De Protección Social. 2010, p.32).

Por otra parte, el psicólogo está regulado por la Ley 1090 de 2006, en el cual menciona el proceso de confidencialidad, que dice “los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional”. Además, que el profesional debe indicar que la información solo será revelada con el consentimiento de la persona o del representante legal, pero se presenta excepciones que es cuando los datos pueden perjudicar a otro, esta indicación se hace antes de realizar la evaluación grupal o individual. (Deontología Y Bioética Del Ejercicio De La Psicología En Colombia, 2009).

Con respecto a los resultados obtenidos, serán incluidos en la historia clínica de cada colaborador, que son estudiados por especialistas de medicina del trabajo y salud ocupacional, que son los servicios de salud integral que contiene la empresa, por el cual ellos son los únicos que pueden observar los informes, siendo responsables de proteger la confidencialidad de los funcionarios y administrativos. Está protegido por el Artículo 16 de la resolución 2346 de 2007. En esta medida se va evidenciando los aspectos a mejorar en el ámbito laboral y así generar un buen clima organizacional (Ministerio De Protección Social, 2010, p.34).

Después de la identificación de los factores de riesgo psicosociales se realiza el análisis de los mismos, donde se evidencia las causas que se desea elaborar planes de mejoramiento, en el cual estas no deben ser generalistas, sino por el contrario sencillas y de fácil comprensión, ajustada a los colaboradores, donde se va a combatir las dificultades desde su origen, en el cual requiere laborar la organización y las características de las tareas, que requiere de protección colectiva e individual, que es por medio de actividades formativas e informativas, donde reciben toda los dato sobre los factores psicosociales, sus afectaciones, la prevención, la protección y las medidas adoptadas por la empresa (OSALAN, 2017).

El proceso de prevención, es por medio de seguimientos y reevaluaciones, en el cual se evidencia si en las intervenciones ejecutadas han causado impacto en el personal, donde así mismo causa los efectos deseados o por otro lado es necesario hacer un cambio en las actividades para mayor impacto, que genera en el ámbito laboral el incremento de los niveles de satisfacción, ocasionando la disminución de accidentes y

enfermedades derivadas del trabajo, por otra parte ocasiona en la organización sean saludables, participativas y competitivas (OSALAN, 2017).

Por consiguiente, la prevención requiere de intervenciones primaria, secundaria y terciaria. Donde la primera está dirigida a toda la organización para modificar o eliminar los síntomas estresantes, para la disminución de aspectos negativos en la persona (Cooper y Cartwright, 1999 citado por Jiménez y León, 2010) La secundaria es el proceso de detección precoz en los grupos de riesgo, estas se llevan a cabo por medio de encuentros individual o grupal, para transmitirle recursos cuando se encuentre en riesgo psicosocial (Tetrick y Quick, 2003; Sutherland y Cooper, 2000, citado por Jiménez y León 2010) y por último la intervención terciaria, son estrategias dirigidas a las dificultades que la organización ya está presentando, como el tratamiento de los síntomas de la enfermedad laboral. (Lamontagne et al. 2007, citado por Jiménez y León, 2010).

Los colaboradores están expuestos a una serie de cargas emocionales en la compañía, por el cual según el riesgo psicosociales las personas deben tener medida preventivas para que no lleguen a estados que no pueden controlar o causar enfermedades mentales y físicas las cuales son según, el Observatorio De Riesgos Psicosociales.

- **Carga mental:** Son todo tipo de esfuerzos que realiza el personal para cumplir con los requerimientos del trabajo. Esta por medio de del exceso del mismo aparecen consecuencias negativas como la tensión, fatiga, estrés, entre otros. Por esto es necesario ajustar el trabajo a las capacidades de la persona, brindar ayuda o recursos para las altas cargas de tensión, memoria sean manejables, reorganizar el tiempo de trabajo realizando pausas activas y descanso.

- Autonomía: Es la iniciativa para realizar una actividad, que permite la elección de planificar y tener control de las tareas, en este caso es importante delegar funciones con el personal para el aumento de la motivación, evitar las tareas rutinarias durante largos periodos de tiempo, mejorar la comunicación con los demás, organizar las diferentes actividades que va a llevar a cabo con antelación.
- Definición del rol: Son las asignaciones del papel que corresponde en el trabajo, de acuerdo a sus habilidades, es necesario que haya comunicación asertiva, que las políticas de la empresa sean claros, delegar responsabilidades, deberes definidos, consulta y participación de los colaboradores e información sobre los resultados del trabajo.
- Organización de tiempo en el trabajo: Establecimiento de horas de trabajo según la empresa, en algunas ocasiones las personas extienden sus horas, donde no son igual de eficaces. Por esto es necesario que se realicen periodos de descanso como vacaciones, que al mismo tiempo teniendo un buen ritmo en las actividades, permite mayor rendimiento.

Con respecto a los profesionales de la salud por medio de las investigaciones que se han realizado en Colombia se puede evidenciar que es una población vulnerable ya que están expuestos a una variedad de enfermedades que le genera su profesión por la carga laboral extensa que efectúan a diario, además que no están exentos de los factores de riesgo psicosociales, donde puede estar amenazada la salud de los colaboradores de la institución que presta los servicios. En este contexto en ocasiones el jefe les exige a los colaboradores de la salud el doble de sus tareas, en el cual ellos

deben ser autónomos, para una buena toma de decisiones, garantizando la calidad del servicio (Sarsosa, Charria y Arenas, 2014).

En ocasiones las relaciones que se forman en la empresa como el liderazgo y las relaciones sociales positivas dentro de las oficinas causan efectos agradables en el personal, permitiendo el favorecimiento de la salud física y emocional, que al mismo modo genera bienestar al colaborador y el entorno laboral. Pero esta población puede padecer estrés, el síndrome de quemarse en el trabajo, acoso laboral, alteraciones psicológicas, problemas físicos como los cardiovasculares, osteoporosis, y es ocasionado por la alta carga laboral y el constante contacto con el sufrimiento de los demás (Sarsosa, Charria y Arenas, 2014).

Capítulo III Síndrome Burnout

La proyección hacia el logro de metas y objetivos en la vida de todo individuo requiere no solo del planteamiento de propósitos, sino de medios a través de los cuales conseguir dicha realización individual y social. En este sentido, Vargas, Briñes, Segura y Nieto (2015), consideran que

El trabajo constituye una de las esferas más significativas en la vida de las personas, ya que a partir de este es posible el desarrollo de las potencialidades, las capacidades humanas y la obtención de algunas condiciones tangibles e intangibles que contribuyen a la calidad de vida del ser humano. Esto es evidente cuando se entiende que el hombre es el único ser capaz de trabajar, no solamente para su subsistencia, sino también para alcanzar su propia trascendencia (p. 149).

Así pues, se entiende el trabajo como un elemento social capaz de promover en el sujeto la posibilidad de alcanzar estados de satisfacción, y a su vez como medio de subsistencia. De esta manera, la respuesta del individuo a su actividad laboral encierra no solo el compromiso con sus planes y proyectos, sino también una forma de competencia social, una lucha por el reconocimiento de sus labores y de conservación del cargo; una carrera que implica una entrega emocional, física y psicológica relacionada con el cargo ejecutado.

Efectivamente, en ocasiones dicha entrega sucede en exceso y en conjunto con la obstaculización de la actividad productiva, se propicia la aparición de diversas patologías psíquicas o físicas en el desarrollo de las labores del sujeto en la empresa,

lo cual conlleva a un incumplimiento de los estándares de producción para la misma, además de sumarle costos económicos a la actividad productiva.

Así las cosas, el compromiso de las organizaciones no solo debe encerrar la natural y consecuente competencia productiva de cara a mantener niveles de consumo y ganancia en el mercado, sino que además debe incluir estrategias para la prevención del agotamiento o estrés laboral, con el propósito de mantener altos niveles de motivación y satisfacción personal además de social para el sujeto, a través del reconocimiento que este hace de su trabajo y el cuidado frente a los riesgos presentes en el contexto laboral.

Con relación a la prevención y tratamiento de enfermedades derivadas de la actividad laboral, diversas investigaciones han centrado su interés en el Síndrome Burnout, el cual según Zuluaga y Moreno (2013), “es considerado una respuesta al estrés laboral, que trae no solo implicaciones negativas en la esfera organizacional, sino que va comprometiendo las diversas áreas de funcionamiento de la persona que lo padece” (p. 207).

Por otro lado, para Pines y Aronson (1988), es identificado como “un estado de agotamiento físico, mental y emocional producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones de demandas emocionales” mientras que para Maslach y Jackson (1981) citado por Domínguez (2015), corresponde un “Síndrome de fatiga emocional, despersonalización y de un logro personal reducido que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con personas o paciente”, convirtiéndose esta en la definición más aceptada en el campo investigativo propuesto bajo un esquema tridimensional.

No obstante, el desarrollo de este término atravesó diversas impresiones, partiendo desde la segunda mitad del siglo XX en los trabajos del psicólogo estadounidense Herber Freudenberger, quien relacionó variables como horarios intermitentes, jornadas extensas, mala remuneración salarial y contextos sociales altamente exigentes asociados a trastornos físicos y psicosociales de colaboradores del área asistencial de una clínica, quienes manifestaban progresiva pérdida de energía, desmotivación, falta de interés por el trabajo, agotamiento como también síntomas de ansiedad y depresión (Cruz y Suares, 2017, p. 269).

Así pues, con la descripción de correlación entre el entorno laboral descrito por Freudenberger y la aparición de trastornos psicosociales en los colaboradores, se inauguró una hipótesis de investigación que intentó explicar la condición de causa y efecto del ambiente laboral en la aparición de estrés crónico en los colaboradores, la cual posteriormente sería conceptualizada como Síndrome Burnout.

La atribución definitiva del termino Burnout corresponde a las investigaciones de la psicóloga social Maslach (1976), quién siguiendo los pasos de Feudenberger, realizó un estudio general de las características del trabajo propio del personal del área de la salud e incluyó dentro del mismo, profesionales de otras áreas en diferentes situaciones laborales con el fin de estudiar el comportamiento de estos en el desarrollo de su actividad laboral donde concluyó que existen tres aspectos o dimensiones determinantes en el desarrollo de dicho Síndrome :

Por un lado, está El Agotamiento Emocional, referido al excesivo esfuerzo físico junto a la sensación de tedio emocional, producto de las continuas interacciones que los colaboradores mantienen entre ellos y con sus clientes. En otro momento el

colaborador desarrolla La Despersonalización, percibida como el desarrollo de respuestas cínicas hacia los clientes y actitudes negativas e indiferentes hacia el entorno laboral. Además de la Baja Realización Personal mediante la cual se manifiestan sentimientos de fracaso, pérdida de confianza en sí mismo y negativo autoconcepto que conlleva a sentimientos de incompetencia en el trabajo (Zuluaga y Moreno, 2013, p. 209).

Cabe resaltar que estas dimensiones han generado una reelaboración teórica y operacional del Síndrome Burnout, a partir de la tercera edición del 'Maslach Burnout Inventory Manual' pues se ha determinado que el síndrome no es exclusivo de las profesiones no asistenciales. Oramas, González y Vergaras, (2007), explican que el MBI-General Survey (MBI-GS) es un instrumento ideal para evaluar las actitudes asociadas al Burnout ante el trabajo. Las escalas corresponden a las siguientes:

“Agotamiento Emocional: Sensación de agotamiento, de estar acabado al final de la jornada, cansancio, fatiga, tensión de origen emocional, pero que se manifiesta en forma de una falta de energía para realizar la actividad. Cinismo: Refleja la actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo y el valor y significación que se le pueda conceder. Representa igualmente una actitud defensiva ante las agotadoras demandas provenientes del trabajo, y se manifiesta en forma de pérdida del interés laboral, del entusiasmo y cuestionamiento de la valía de la labor que se realiza y la Eficacia Profesional: Está relacionada con las expectativas que se tienen en relación con la profesión que se desempeña, y se expresa en las creencias del sujeto sobre su capacidad de trabajo, su contribución eficaz en la organización

laboral, de haber realizado cosas que realmente valen la pena y de realización profesional” (p. 38)

En este orden de ideas, y a partir de las definiciones propuestas, el Burnout empieza a ser estudiado como un trastorno psicosocial derivado de ambientes laborales con altas cargas de exigencia, ejemplo de ello son el alto número de investigaciones realizadas a colaboradores del área de la salud, de la docencia y de contacto con público. Los autores han descubierto que la constante que más se interrelaciona es la alta demanda de compromiso y de esfuerzo por parte del colaborador, pues existe una responsabilidad de guiar, apoyar, tratar y responder de manera inmediata, efectiva y serena a las necesidades del entorno, en este caso los usuarios, pacientes, estudiantes (Apiquian, 2007).

Por otra parte, en el desarrollo teórico para la comprensión de los factores desencadenantes y las posteriores consecuencias del Síndrome Burnout se han elaborado diferentes planteamientos, todos ellos varían de acuerdo a las variables explicativas utilizadas y el proceso por el cual se registra la relación causal del síndrome.

Los modelos explicativos se pueden clasificar en tres grupos:

“El primer grupo incluye los modelos desarrollados en el marco de la teoría sociocognitiva del yo. Estos modelos se caracterizan por recoger las ideas de Albert Bandura para explicar la etiología del síndrome de quemarse por el trabajo. Básicamente consideran que: a) las cogniciones de los individuos influyen en lo que éstos perciben y hacen y, a su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los

efectos de sus acciones, y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás, y b) la creencia o grado de seguridad por parte de un sujeto en sus propias capacidades determinará el empeño que el sujeto pondrá para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos, y también determinará ciertas reacciones emocionales, como la depresión o estrés, que acompañan a la acción” (Gil-Monte y Peiró, 1999, p. 263).

Desde esta perspectiva, el sujeto proyecta la búsqueda de su satisfacción o realización personal en la actividad laboral, por tanto, en caso de auto percibir que sus metas no se han cumplido y su entorno laboral no constituye un factor estimulante a la consecución del logro el Burnout se manifiesta como un estado de agotamiento físico, emocional y mental.

“El segundo grupo recoge los modelos elaborados desde las teorías del intercambio social. Estos modelos consideran los principios de la teoría de la equidad o de la teoría de la conservación de recursos. Proponen que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su etiología principalmente en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales. Los profesionales de los servicios de ayuda establecen relaciones de intercambio (v.g., ayuda, aprecio, gratitud, reconocimiento, etc.) con los receptores de su trabajo, con los compañeros, con los supervisores, y con la organización, y en estas relaciones las expectativas de equidad o ganancia sobre esos intercambios juegan un papel importante. Cuando de manera continuada los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y de su esfuerzo, sin ser capaces de

resolver adecuadamente esa situación, desarrollarán sentimientos de quemarse por el trabajo” (Gil-Monte y Peiró, 1999, p. 264).

Desde esta perspectiva, el Burnout es producto del reconocimiento que el sujeto considera percibe de otros en sus procesos de interacción social, con otros compañeros de trabajo o con quienes tiene contacto en el ejercicio de sus funciones, el estímulo consiste en una relación de reconocimiento, de agradecimiento o de trato igualitario, que en caso de no ajustarse a lo que ellos consideran deberían percibir genera el síndrome.

“Por último, el tercer grupo considera los modelos elaborados desde la teoría organizacional. Estos modelos incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse. Todos ellos incluyen el síndrome de quemarse por el trabajo como una respuesta al estrés laboral” (Gil-Monte y Peiró, 1999, p. 265).

La mayor responsabilidad recae sobre el ambiente laboral y sobre la empresa desde esta perspectiva, es decir, las variables del entorno laboral como determinantes del Síndrome, de entre las cuales se destaca las disfunciones de rol y los problemas derivados del tipo de estructura y clima organizacional que promueve la industria.

Teniendo en cuenta que el Burnout, sin importar si la mayor condición explicativa proviene de las condiciones psicosociales del propio sujeto, se desarrolla en el ámbito

laboral, por lo tanto son las empresas y sus organismos los encargados de diseñar e implementar estrategias de promoción y prevención e intervención que sobre todo apunten a modificar la concepción que desde el interior de la empresa se tiene de los sujetos, sobre todo porque más allá de desarrollar actividades productivas, se debe dirigir también la atención a incrementar la calidad de vida laboral y a considerar el bienestar del personal como condición básica para optimizar y rentabilizar los diferentes recursos con que se cuenta.

Una de las tareas más urgentes de la Gestión de Talento Humano en las empresas consiste entonces en determinar los mecanismos por los cuales se puede diagnosticar anticipadamente los trastornos y, también la creación de espacios y oportunidades que permitan al colaborador la valoración de sus habilidades.

Lo anterior también debe ser sumado a los mecanismos por los cuales el sujeto puede hacer frente al Burnout, y que corresponde a los recursos cognitivos y conductuales que utiliza una persona frente a situaciones estresantes y que se conocen como afrontamiento (Zuluaga y Moreno, 2012, p. 213).

Siendo los esfuerzos cognitivos, emocionales y conductuales que realiza una persona en el momento de afrontar las demandas internas y del ambiente laboral las que pueden desencadenar el Burnout, Lazarus y Folkman (1986), reconocen la existencia de 3 tipos de afrontamiento:

- “Afrontamiento cognitivo: permite significar el suceso y hacerlo menos desagradable.

- Afrontamiento conductual: basado en conductas confrontativas de la realidad para manejar las consecuencias.
- Afrontamiento afectivo: regulación de las emociones para mantener un equilibrio afectivo” (citado en Zuluaga y Moreno, 2012, p. 214)

Este afrontamiento consiste en el proceso cognitivo o de interacción social que surge como resultado de un evento o situación estresante y sugiere el modo en que un sujeto intenta resistir y superar demandas excesivas para adaptarse a una nueva situación y mantenerse en equilibrio.

Cuando las demandas del sujeto exceden sus recursos, se genera el estrés. Lazarus y Folkman (1984) consideran que el estrés es la consecuencia del desequilibrio entre los recursos del sujeto y las demandas de la situación; por lo tanto, el afrontamiento es la puesta en práctica de esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes para manejar demandas externas o internas que el sujeto evalúa como excesivas y desbordantes en comparación a sus recursos, mientras que las estrategias son las pautas comportamentales que el sujeto despliega de acuerdo con los recursos que el medio social y cultural le ofrecen (citado en Zuluaga y Moreno, 2012, p. 213).

Comentado [Ld1]: 86 o 84? Confirmar fecha

De igual manera, Lazarus y Folkman (1980) consideran que las personas pueden utilizar un afrontamiento centrado en el problema, cuya finalidad es solucionar el evento que está generando el estrés, u optar por un afrontamiento centrado en la emoción, es decir, regula las emociones que se asocian al evento o la situación que ha causado estrés. (Zuluaga y Moreno, 2012, p. 214).

Comentado [Ld2]: Confirmar fecha

La manera en que se enfrentan los sujetos a situaciones de alta exigencia o de situaciones desencadenantes del Burnout se describen como estrategias de

afrentamiento, que como se ha considerado anteriormente, ayudan al individuo a mantenerse sano y en normal funcionalidad psicosocial, una clasificación de estrategias usadas por los individuos para hacer frente a estas situaciones en las cotidianidades son las descritas por Londoño (2017) y se refieren a:

- Solución de problemas: implica una flexibilidad cognitiva para buscar soluciones orientadas a la resolución del problema en el momento en que se presente.
- Apoyo social: es el soporte social percibido; se tiene la convicción de que las personas pueden llegar a ser un sostén posibilitador en la disminución de las secuelas negativas del problema.
- Espera: implica no afrontar, ni actuar en el evento estresante, contemplando la posibilidad de que este se solucione sin hacer ningún esfuerzo.
- Religión: la persona se vale de la oración y de sus creencias religiosas para solucionar el problema.
- Evitación emocional: es la capacidad de controlar y bloquear las emociones negativas que surgen como consecuencia de la situación estresante.
- Apoyo profesional: Es la búsqueda de otras fuentes de información, incluyendo profesiones que brinden asesoría y posibiliten pensar el problema de forma integral, envolviendo todas las posibles alternativas de solución.
- Reacción agresiva: es la expresión impulsiva de emociones hacia los otros y hacia sí mismo.
- Evitación cognitiva: es el bloqueo de pensamientos negativos, que los logra la persona tras la implementación de actividades distractoras, imposibilitando la rumiación, como una manera de evitar pensar en el problema.

- Reevaluación positiva: consiste en resignificar el problema, enfatizando solo los aspectos positivos que lo contrarresten los positivos y permiten un afrontamiento optimista.
- Expresión de la dificultad del afrontamiento: es similar al apoyo emocional, pero a diferencia de este, le permite a la persona desahogar en otros sus dificultades, sin lograr un afrontamiento eficaz.
- Negación: es la tendencia a suprimir la situación problemática, como una manera de evitar los efectos negativos consecuentes de la misma.
- Autonomía: es el afrontamiento y solución del conflicto por parte de la persona, sin recurrir a otros para enfrentarlo (Zuluaga y Moreno, 2012, p. 216).

Disponen entonces los sujetos de diferentes herramientas de afrontamiento del Burnout, en una estrecha relación con variables grupales y laborales, el acompañamiento de los grupos laborales o sociales es un importante disipador de la aparición de la patología, y que de acuerdo con Montoya y Moreno (2012):

Es posible que una variable organizacional se convierta en un agente disparador, cuando en el paquete psicológico de un colaborador no existen variables de Personalidad Resistente, que lleven al individuo a manifestar Estrategias de Afrontamiento funcionales para enfrentar situaciones laborales estresantes (Vargas et al, 2015, p. 155).

De acuerdo con todo lo anterior el imperativo más destacable en términos de prevención y anticipación al desarrollo del Burnout, las organizaciones requieren un cambio de estrategia en términos de considerar no solo el bienestar de sus

colaboradores, sino tener en cuenta también las particularidades de cada uno de ellos y la manera en que desde esa individualidad se contribuye a la industria.

Metodología

Con el propósito de direccionar de la manera más adecuada la información previamente expuesta, el presente proyecto basa su estructura bajo los siguientes lineamientos, los cuales pretenden ofrecer una perspectiva más clara y válida en concordancia con los objetivos propuestos.

Enfoque Investigativo

Esta investigación cuenta con una metodología de enfoque cualitativo, la cual es desarrollada a partir del análisis de las dimensiones del Síndrome Burnout, tomando en cuenta la triangulación de datos de la entrevista semiestructurada, el autorregistro diario y la observación no participante. A través de este enfoque se logra una comprensión más amplia de la experiencia vivida desde el punto de vista de los participantes, según Sampieri, 2006, “el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (p.8)

Diseño De Investigación

A pesar de existir múltiples investigaciones sobre el Síndrome Burnout en personal asistencial, poco se estudia en funcionarios públicos diagnosticados, estas características hacen de la población casos excepcionales y poco comunes. Es así como se propone analizar el síndrome a partir de un diseño interpretativo de estudio de casos, el cual ofrece importantes resultados e información que muchas veces no

puede ser encontrada por medio de los métodos cuantitativos y que resulta muy valiosa para la profundización de la información. Y en 2009, citando a Stake, 1978, refiere que “un estudio de caso es el conocimiento en profundidad de un fenómeno concreto y no la obtención de resultados sobre el caso general que el fenómeno seleccionado pueda representar” es decir, es un método muy hermético y poco generalizable.

Tipo de Investigación

El estudio de caso es de tipo múltiples casos el cual según Saldaña, Ruiz, Gaona, y Jacobo, (2017) corresponde a una investigación que tiene en cuenta dos personas o más, en donde se consideran las mismas variables e instrumentos de recopilación de información, entre otras. Para esta investigación se tendrán en cuenta dos casos.

Población

Según Marchena y Torres (2011), la población más vulnerable a padecer el Síndrome Burnout consta de: “conductores de transporte público, vigilantes de penitenciarias profesiones afines, deportistas, abogados, amas de casa, estudiantes universitarios, personal de hostelería y paradójicamente los desempleados”. Teniendo en cuenta lo expresado, se considera justificable la selección de los colaboradores profesionales de derecho para la participación de esta investigación.

Muestra

Ochoa (2015), manifiesta que el muestreo por conveniencia consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. El muestreo de esta investigación es seleccionado por conveniencia, compuesto por dos

personas de sexo masculino y femenino. Los dos son profesionales de derecho, trabajan en entidades del estado y residen en el área metropolitana de Cúcuta. El primer sujeto es una mujer de cuarenta y un (41) años, trabaja en la dirección de la entidad convive en unión libre y tiene un hijo. El segundo sujeto tiene cincuenta y un (51) años, trabaja como inspector de policía convive en unión libre y tiene un hijo. Ambos tienen una trayectoria profesional en sus lugares de trabajo de más de 20 años y han sido diagnosticados con Síndrome Burnout.

Unidad De Análisis

Según Sampieri, Fernandez, y Baptista, (2006), en el libro de Metodología De La Investigación, con respecto a los estudios cualitativos manifiesta que la unidad de análisis corresponde a un “Individuo, sistema u organización con los criterios establecidos por un estudio”. Ahora bien, dentro de esta investigación la unidad de análisis corresponde a dos (2) funcionarios públicos de carrera diagnosticados con Síndrome Burnout.

Categorías Anticipatorias

Agotamiento Emocional: El sujeto presenta sentimientos de estar sobrecargado y falta de recursos emocionales y físicos para llevar a cabo tareas simples o complejas dentro de la organización (Castillo, 2001). Constante sensación de agotamiento, afectividad plana, desesperanza (Maslach, Schaufeli, y Leiter, 2001).

Cinismo: El sujeto presenta actitudes de indiferencia y de distanciamiento hacia el trabajo realizado o la propia profesión (Hederich y Caballero, 2016). Sentimientos de evitación hacia las personas con las que se trabaja en el contexto laboral (Apiquian,

2007). Insensibilidad hacia los sentimientos y necesidades de los otros (De la cruz, 2013)

Eficacia Profesional: El sujeto presenta una tendencia a evaluarse negativamente, sintiéndose infeliz y descontento consigo mismo y con su labor (Galvéz et al. 2015). Además, tiene la sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996).

Procedimiento

El procedimiento para la recolección de datos cualitativos durante la investigación se llevó a cabo durante tres encuentros con los dos colaboradores, los cuales son funcionarios públicos de carrera vinculados a entidades del estado.

Inicialmente se realizó un primer encuentro con cada uno de los participantes a fin de llevar a cabo la presentación y relación de empatía, además se dio a conocer el objetivo, la metodología e intencionalidad investigativa. Acto seguido se dio paso a la explicación detallada del consentimiento informado y se invita a los participantes a hacer cualquier pregunta relacionada con el mismo. De esta misma manera se indagó sobre información básica y primordial para el estudio de caso.

Posteriormente, en el segundo encuentro se llevó a cabo la entrevista semi estructurada la cual pasó por un proceso de validación de expertos donde cada evaluador revisó, aportó y aprobó este instrumento concluyendo de esta manera una validación del mismo. La entrevista semi estructurada se desarrolló en un espacio cerrado y a disposición de 50 a 60 minutos, la cual estuvo direccionada por las psicólogas en formación; allí se tuvieron en cuenta todos aquellos aspectos en el

relato relacionados con el Síndrome Burnout. Al finalizar la entrevista se explicaron las 6 premisas a ser tenidas en cuenta en el autorregistro digital que cada colaborador debía diligenciar durante 5 días; en las premisas se encontraban inmersas las 3 categorías o dimensiones previamente expuestas. Así mismo, se llevó a cabo durante los tres encuentros la observación no participante.

Después de realizar la recolección de datos se procedió a consolidar y analizar toda la información en el software conocido como Atlas TI en donde se codificaron las entrevistas, las observaciones no participantes y los autorregistro diario de actividades de ambos colaboradores.

El atlas TI permitió codificar la información relevante para el análisis posterior de los datos, categorizando las citas de cada instrumento dentro de los códigos o dimensiones existentes. Por medio de este proceso y de la creación de redes, se pudo observar la relación existente entre dimensiones, la prevalencia de la dimensión en el colaborador, entre otros aspectos relevantes. Lo anterior permite llevar a cabo la triangulación de datos.

Técnicas de recolección de información

Es importante mencionar que todo el proceso de búsqueda de participantes, selección de muestra, recolección de información y demás fue salvaguardado bajo el artículo 36 ordinal de la Ley 1090 de 200, en el cual se expresa que el psicólogo no podrá practicar intervenciones sin consentimiento autorizado del usuario (Colpsic, 2015).

Observación no participante

En la observación no participante el observador es poco visible y no se compromete en los roles y el trabajo del grupo como miembro de él, sino que se mantiene apartado y alejado de él. El interés radica en el registro válido del comportamiento utilizando una estrategia poco visible de recogida de datos para no interferir la secuencia natural de los acontecimientos (Benguría, et. al, 2010, p.31). Durante la investigación y aplicación de instrumentos se observa a detalle el ambiente laboral, el lenguaje no verbal, el porte y el tono con el que los participantes expresan sus ideas, sentimientos y pensamientos a fin de proporcionar información sólida para el análisis cualitativo.

Entrevista Semiestructurada

Según Bravo, et al. (2013), la entrevista se puede definir como una "conversación amistosa" entre informante y entrevistador, convirtiéndose este último en un oidor, alguien que escucha con atención, no impone interpretaciones ni respuestas guiando el curso de la entrevista hacia interés personal. En este paso se tienen en cuenta tres dimensiones del Síndrome de Burnout las cuales son Agotamiento Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional. Es así que a partir de preguntas se indaga sobre el tema a fin de recolectar datos y poder analizarlos posteriormente.

Autorregistro

Compte y Sepúlveda (2014), según Olivardia citados por Morales, Montoya, Gallego y Bohórquez (2016), manifiestan que el autorregistro un instrumento dentro

de la terapia cognitivo conductual, el cual sirve para anotar pensamientos, sentimientos y conductas generando comprensión en cómo afrontan estos en los distintos escenarios que el ambiente proporciona, así mismo a interiorizar “identificando distorsiones cognitivas y creencias irracionales, y así, confrontar dichas creencias.”

Durante la investigación los colaboradores llevaron a cabo un autorregistro durante 5 días laborales partiendo de seis (6) premisas correspondientes a las dimensiones del Síndrome Burnout, siendo estas Agotamiento Emocional, Eficacia Profesional y Cinismo.

Análisis De Resultados Y Discusión

El propósito de este apartado es presentar los resultados obtenidos a partir de la triangulación de datos además de generar una discusión pertinente teniendo en cuenta aspectos teóricos y metodológicos abordados a lo largo de esta investigación, lo cual permitirá una mayor profundización en el fenómeno estudiado: El Síndrome Burnout.

En primer lugar cabe mencionar que Aguilar y Barroso (2015), afirman que “la triangulación de datos hace referencia a la utilización de diferentes estrategias y fuentes de información que permite contrastar la información recabada (...), los métodos son instrumentos para investigar un problema y facilitar su entendimiento” Teniendo en cuenta esto, para la presente investigación se realiza una triangulación personal y metodológica, ya que toma una muestra diferente de sujetos y a su vez hace uso de diversos métodos para recaudar la información (Entrevista, Observación no Participante y Autorregistro), lo cual permite la contrastación de dichos instrumentos, en orden de encontrar diferencias y coincidencias.

Este proceso ha sido realizado a través del programa Atlas TI, el cual es un software para el análisis de datos cualitativos a partir de categorías o también llamados códigos, que genera diferentes instrumentos para visualizar y analizar los resultados como se muestra en la tabla de prevalencia (tabla 1), la red gráfica, (Figura 1) y la tabla de co-ocurrencia (tabla 2).

Antes de proceder con una explicación a mayor profundidad sobre estas correlaciones expuestas, es importante recordar las propiedades tomadas en cuenta

para la codificación de cada dimensión. Como se ha mencionado en múltiples ocasiones, el Síndrome Burnout es un conjunto de síntomas psicológicos, emocionales y físicos originados a partir de estresores interpersonal efectuados en el contexto laboral. Maslach et al. 2001, lo describen como un constructo trifactorial puesto que comprende tres dimensiones que se interrelacionan entre sí y ocasionan la manifestación del mismo; estas dimensiones fueron conocidas hasta la segunda edición como Desgaste Emocional, Despersonalización y Realización Personal, no obstante, a partir de la tercera edición empiezan a ser conocidas como Agotamiento Emocional, Eficacia Profesional y Cinismo.

El Agotamiento Emocional es percibido cuando el colaborador presenta sentimientos de estar sobrecargado y falta de recursos emocionales y físicos para llevar a cabo tareas simples o complejas dentro de la organización (Castillo, 2001), además presenta constante sensación de agotamiento, afectividad plana y desesperanza. (Maslach, Schaufeli, y Leiter, 2001); Por otro lado, la baja Eficacia Profesional surge cuando el sujeto presenta una tendencia a evaluarse negativamente sintiéndose descontento e infeliz consigo mismo y con su labor, en conjunto, manifiesta una percepción de no saber hacer adecuadamente las tareas y de ser incompetente en el trabajo (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996).

La tercera dimensión mencionada por Maslach hace referencia al Cinismo, el cual es expresado a modo de actitudes negativas, además de acciones de indiferencia y distanciamiento hacia el trabajo realizado, e incluso hacia propia profesión y la organización, como también a todo lo asociado a ella (Hederich y Caballero, 2016). Es aquí donde el sujeto presenta sentimientos de evitación hacia las personas

con las que trabaja en el contexto laboral y usuarios, e insensibilidad hacia los sentimientos y necesidades de los otros (Apiquian, 2007, De la cruz, 2013).

Ahora bien, partiendo desde la conceptualización expuesta y del análisis detallado de los datos recolectados, se encuentra una alta prevalencia de Agotamiento Emocional en ambos colaboradores (tabla 1) con 159 citas en total; la prevalencia del sujeto 1 es del 37% con 60 citas y para el sujeto 2 es de 63% con 99 citas.

SUJETO 1					
DIMENSIONES	ENTREVISTA S.	OBSERVACION N.P	AUTORREGISTRO	TOTAL	%
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	35	9	16	60	37%
CINISMO	30	4	1	35	54%
EFICACIA PROFESIONAL	27	4	8	39	63%
FÁRMACOS	3	1	0	3	75%
SUJETO 2					
DIMENSIONES	ENTREVISTA S.	OBSERVACIÓN N.P	AUTORREGISTRO	TOTAL	%
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	79	6	14	99	63%
CINISMO	22	4	6	32	46%
EFICACIA PROFESIONAL	11	2	3	16	37%
FÁRMACOS	1	0	0	1	25%

Tabla 1. Prevalencia dimensional por sujetos, Síndrome Burnout. Elaboración Propia.

Ciertamente, el sujeto 2 presenta mayor Agotamiento Emocional que el sujeto 1, lo cual puede ser explicado por varios factores. Uno de ellos es que el sujeto 2 padece los síntomas correspondientes al síndrome desde hace más de 8 años, además presenta diagnósticos de Ansiedad y Bipolaridad, lo cual intensifica dichas emociones manifestadas en el campo laboral. Cabe resaltar que este sujeto asegura que dichas patologías han sido desencadenadas a partir del estrés laboral sufrido a lo largo de los años. En comparación, el sujeto 1 presenta menos citas que indiquen el Agotamiento Emocional, pues hace menos de un año ha empezado a desarrollar los síntomas. Otro

aspecto por tener en cuenta en esta prevalencia es el hecho de que los dos sujetos tienen una trayectoria amplia en sus respectivas organizaciones, de más de 20 años de servicio, que según ellos manifiestan “es demasiado tiempo”.

La siguiente dimensión con alta prevalencia es Cinismo, respaldado con 67 citas en total. En la tabla 1 se muestra que de acuerdo con el sujeto 1 existe un índice de 54% de prevalencia con 34 citas mientras que para el sujeto 2 el índice es de 46% con 32 citas. Es destacable que ambos colaboradores tienen un nivel de cinismo parecido, no obstante, se encuentra una pequeña diferencia porcentual, que puede ser explicada a partir de la cantidad de contacto directo con los usuarios que tiene cada uno. Por ejemplo, según lo analizado, para el sujeto 1 es más estresante el ambiente laboral ya que atiende en promedio a 100 usuarios al día, a las que debe dar respuesta de manera oportuna y eficaz aun cuando muchas veces sea lo último que quiera hacer. Por otro lado, este contacto directo con los usuarios es restringido desde Medicina Laboral para el sujeto 2, lo cual no le genera un nivel excesivamente alto de estrés al trato con los demás, sin embargo, sí presenta poco o nulo sentido de pertenencia por la organización, por las actividades en conjunto con colegas y en general por su trabajo.

En cuanto a la dimensión de Eficacia Profesional, se encuentran 55 citas en total, de las cuales el 63% corresponden al sujeto 1 con 39 citas y el 37% corresponden al sujeto 2 con 16 citas. Así pues, se evidencia que el sujeto 1 presenta mayor Eficacia Profesional que el sujeto 2, pues asegura que, a pesar de no querer tener trato con los usuarios, su actitud siempre es la más disponible y complaciente con ellos, por lo tanto, jamás ha presentado problemáticas intralaborales o quejas. En cuanto al sujeto 2, tampoco presenta niveles bajos en esta dimensión, pero sí se ve menos confiado al

hablar con propiedad de sus funciones, referenciado en algunas ocasiones que sus deberes han sido simplificados por recomendaciones médicas, es decir, para evitar los episodios de estrés crónico. No obstante, ambos presentan buenos niveles de Eficacia Profesional, siendo así que ninguno se refiere así mismo como “inútil, inservible o poco valorado” laboralmente.

Por último, surge una nueva dimensión desde la categoría de Agotamiento Emocional y es Fármacos, el cual sólo se ve presente en 4 citas a lo largo del análisis, donde el sujeto 1 lo manifiesta un 75% y el sujeto 2 un 25%. Claro está que esto no quiere decir necesariamente que el sujeto 1 consuma más fármacos que el sujeto 2, sino que a lo largo de la recolección de datos manifiesta en más ocasiones la presencia del mismo. En este orden de ideas, se sobreentiende que el Agotamiento Emocional genera en el sujeto el desarrollo de afectaciones a nivel psicológico, pero también físico, que usualmente son controlados a través del consumo de tranquilizantes o relajantes musculares.

Lo anteriormente mencionado puede ser explicado desde El Modelo Procesual de Leiter, el cual sugiere que el Síndrome Burnout cumple cierto proceso que inicia cuando surge un desequilibrio entre las demandas de la organización y los recursos personales. De esta manera, se da paso al Agotamiento emocional, posteriormente al cinismo como una forma de lidiar con la situación y por último sucede la baja Eficacia Profesional, que sería el resultado de la incapacidad de afrontar positivamente los diferentes estresores presentes. El autor también afirma que todo esto es una respuesta ante las pobres estrategias de afrontamiento presentes en el sujeto; este modelo es aplicable para los sujetos estudiados, con la excepción de que ellos aún tienen buen sentido de Eficacia Profesional a nivel personal, no obstante, a menos de que se produzca un cambio en sus

formas de enfrentar las situaciones, no es garantizable que esta dimensión se mantenga positiva.

Ahora bien, además de encontrar que claramente existen diferencias en la prevalencia de las dimensiones, a partir del análisis de los datos se evidencia una correlación entre los códigos (tabla 2), información que corrobora la participación de todas las variables para la configuración del Síndrome Burnout en los sujetos.

DIMENSIONES	AGOTAMIENTO E	CINISMO	EFICACIA P	FÁRMACOS
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	0%	10- 5%	0%	4- 3%
CINISMO	10- 5%	0%	4- 3%	0%
EFICACIA PROFESIONAL	0%	4- 3%	0%	0%
FÁRMACOS	4- 3%	0%	0%	0%

Tabla 2. Co-ocurrencia Dimensional Síndrome Burnout

Los resultados arrojados en la tabla de co-ocurrencia no sólo sugieren una relación positiva entre algunas dimensiones, sino que además permiten realizar de manera cuantificable dichas relaciones, demostrando de esta forma que a partir de un estudio cualitativo pueden surgir datos estadísticamente verídicos y justificables.

En primer lugar, se identifica que la dimensión Agotamiento Emocional presenta 0% de correlación con el Agotamiento Emocional y con la Eficacia Profesional, lo cual sugiere que, por ejemplo, si los sujetos se sienten agotados, no realizarán sus deberes de manera óptima, o no se sentirán bien con sus labores dentro de la organización, mientras que esta dimensión sí muestra una conexión con el Cinismo con 10 citas en un 5% y con Fármacos en 4 citas con un 3%. Como se ha mencionado con anterioridad, al existir sentimientos de hastío, frustración, monotonía, pueden surgir más fácilmente actitudes como indiferencia, hostilidad e insensibilidad, características claves del Cinismo. Y por

su parte, dichos sentimientos y actitudes pueden desencadenar en problemáticas de tipo físico y psicológico que a recomendación de especialistas pueden ser controlados desde el consumo de medicamentos.

La dimensión Cinismo presenta una correlación de 5% con 10 citas ya como fue explicado. El Cinismo con el Cinismo no muestra conexión caso similar sucede con Cinismo y Fármacos, pero el Cinismo con la Eficacia Profesional, paradójicamente presenta una correlación de 3% con 4 citas, es decir, los sujetos presentan actitudes negativas hacia la organización, sin embargo, eso no impide que realicen sus labores.

La Eficacia Profesional no presenta correlación con ninguna dimensión excepto Cinismo en un 3% con 4 citas. Y en el caso de Fármacos se configura de esta misma forma exceptuando la dimensión Agotamiento Emocional con quien comparte un 3% de correlación con 4 citas.

Descubrir que las dimensiones pueden ser y son correlacionadas afirma la teoría de Maslach, Schaufeli y Leiter, quienes aseguran que el sujeto quemado expresa de esta forma sus inconformidades. Por otro lado, confirma la universalidad de dicho síndrome y su desarrollo en colaboradores de profesiones diferentes a la medicina y la educación.

Del mismo modo que se representa la correlación de forma cuantitativa, el programa ATLAS TI, facilita la visualización de estas conexiones a modo gráfico (figura 1), lo cual permite dar una explicación más simplificada de las mismas.

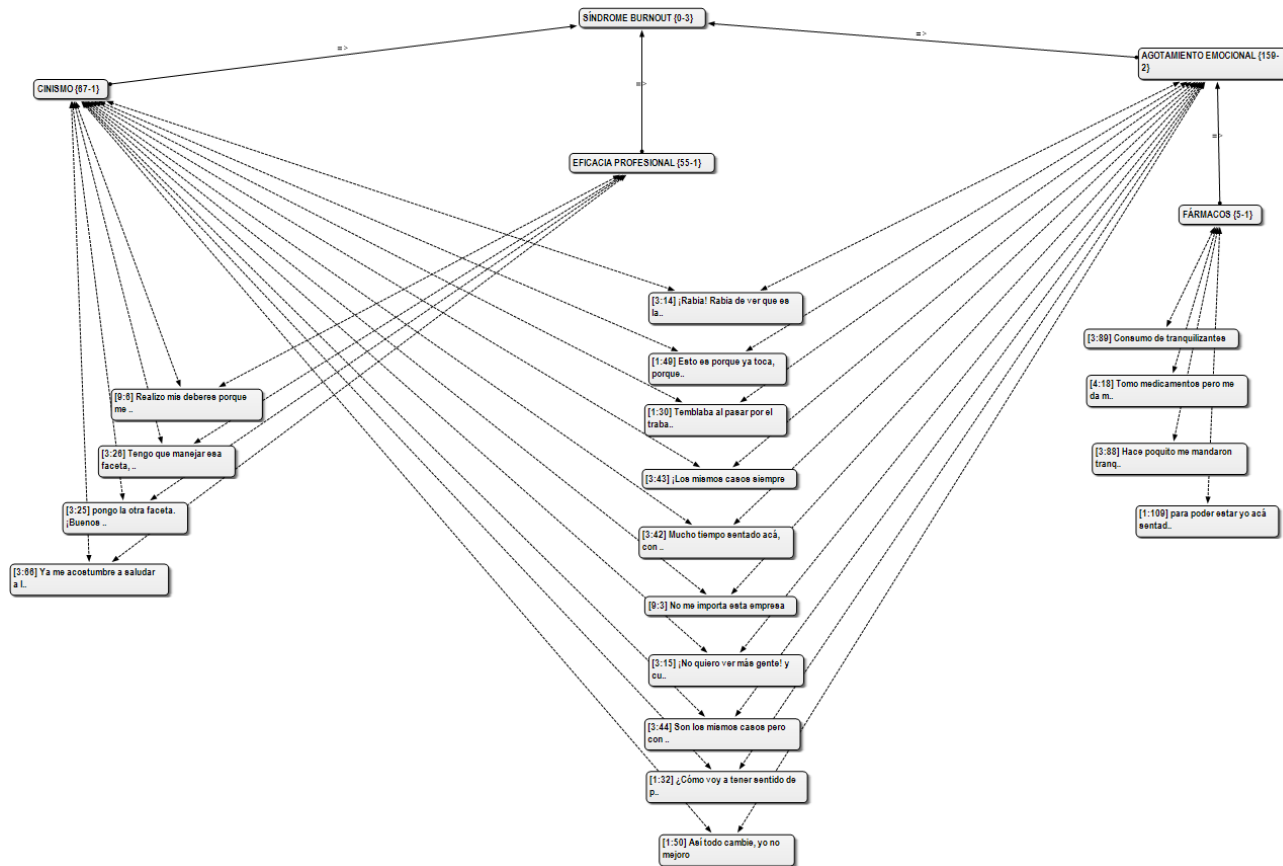


Figura 1. Red De Códigos Síndrome Burnout. Elaboración Propia

Es válido recordar que, para la construcción del análisis de todos los datos expuestos, se tienen en cuenta los instrumentos de recolección aplicados a los sujetos.

A modo gráfico, en esta figura se representa la fuerte correlación entre los códigos Cinismo y Agotamiento Emocional para ambos colaboradores con 10 citas en común, asimismo se muestra una correlación latente entre Cinismo y Eficacia Profesional con 4 citas, pero en el caso de Eficacia Profesional y Agotamiento Emocional, no se evidencia una conexión entre las dimensiones.

Finalmente, la dimensión Fármacos nace de la dimensión Agotamiento Emocional, lo cual es explicado desde las afectaciones psicológica y las valoraciones psiquiátricas en los colaboradores que impulsan en ellos el consumo de sustancias farmacológicas para el control de las diversas situaciones que les generan altos niveles de ansiedad e insomnio, fibromialgias, cefaleas, tensiones, ansiedad, estrés entre otros.

A continuación, se expone de manera explícita el análisis correlacional de cada cita mencionada por el sujeto 1 (tabla 3) y por el sujeto 2 (tabla 4), donde se tienen en cuenta todos los aspectos ya tratados. Este ejercicio ha sido realizado con la intención de generar mayor entendimiento de las emociones, sentimientos, pensamientos y actuaciones de los participantes, y la interpretación cualitativa respectiva, la cual permite una profundización en la evolución del Síndrome Burnout en ellos.

SUJETO 1				
INSTRUMENTO	DIMENSIÓN	Nº CITA	CITA	ANÁLISIS
AUTOREGISTRO	CINISMO	30:30	Comparto con ellos labores organizacionales nada mas	Se Percibe rechazo a las actividades organizacionales, pues no posee interés en participar usualmente.
	EFICACIA PROFESIONAL	20:20	Lo estoy haciendo bien	Se evalúa de forma positiva en cuando al desarrollo y desempeño de actividades laborales.
		32:32	Cumplo mis labores.	Da cumplimiento de forma eficaz a las demandas.
		18:18	Termino mi trabajo.	Entrega sus deberes eficazmente percibiendo que hace bien sus tareas.
		63:63	Se llevaron a cabo muchas diligencias y audiencias con la comunidad.	Da cumplimiento de forma eficaz a las demandas. Manifestando ser competente durante la jornada laboral.
		34:34	Realizo mis actividades.	Da cumplimiento de forma eficaz a las demandas.
		60:60	Trabaje y cumplí con mis deberes, lleve a cabo audiencias y conciliaciones.	Da cumplimiento de forma eficaz a las demandas.
		14:14	Atiendo a los demás lo mejor posible.	Proporciona una atención adecuada a los usuarios, pues se siente competente para ello. Así mismo, el manejo de empatía es muy cercano con ellos a fin de hacerles sentir cómodos y satisfechos en cuanto a las diligencias realizadas en el escenario de trabajo.
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	66:66	Mucho ESTRÉS	El sujeto manifiesta sentirse agotado y estresado a causa del trabajo.
		63:63	Agotado y lleno de trabajo	Se siente cansado por las diversas labores.
		72:72	Ansiedad y agitado	Padece de ansiedad cuando se le presentan situaciones estresantes y que poco puede controlar.
		53:53	Ya me quiero ir de viaje con mi familia	Usualmente, quisiera irse de vacaciones.
		46:46	Agitado.	Se cansa con facilidad manifestando sentirse agotado y agitado.
		58:59	Quisiera seguir de vacaciones. nostalgia, tristeza, rabia	El sujeto quisiera estar fuera del contexto laboral, manifestando querer estar de vacaciones.
		61:61	Día pesado	Carga laboral extenuante.
61:61		Este despacho siempre tiene gente y usuarios por atender.	Sobrecarga laboral pues la demanda de usuarios que atiende al día son aproximadamente 20.	

		44:44	Tengo mucha carga	Manifiesta tener sobrecarga laboral.
		17:17	Agotado.	Falto de recursos físicos y emocionales para continuar.
		16:16, 21:21	Estoy cansado. / cansado.	Manifiesta sentirse agotado en diversas ocasiones.
		28:28	Me desesperan a veces	Específicamente se refiere a la demanda de usuarios.
		24:24	Me siento agotado en este punto de la jornada laboral. quisiera algo menos agitado.	Al finalizar la jornada el sujeto quisiera marcharse pronto y manifiesta sentirse agotado.
		12:12	No quiero ir	Se refiere específicamente a las actividades organizadas por el trabajo.
INSTRUMENTO	DIMENSIÓN	Nº CITA	CITA	ANÁLISIS
OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE	CINISMO	18:18	Realiza muecas y mímica imitando a los usuarios y personas locales	Se percibe rechazo, burla en situaciones cotidianas.
		14:14	Indiferencia, insensibilidad,	Evitación e inestabilidad emocional, pues homogeniza las situaciones.
		18:18	Expresa tener encanto y carisma con ellos, no obstante, admite que no un trato honesto, pues le fastidian.	Trato no honesto, evitación y distanciamiento.
		10:10	Tiene conciencia de la percepción de los demás sobre él y utiliza intencionalmente una "máscara" para evitar conflictos.	Actitud de indiferencia y deshonestidad.
	EFICACIA PROFESIONAL	14:14	Llevar a cabo su trabajo de la mejor forma posible. Frente a su trabajo manifiesta seguridad, confianza, dominio de sus labores.	El sujeto desarrolla a totalidad los objetivos y metas dentro de la organización.
		22:22	manifiesta ajustarse a las exigencias de la organización y tiene la capacidad para trabajar bajo presión, reaccionado de forma inmediata a las necesidades de su trabajo donde es quien lidera y coordina con seguridad y responsabilidad a dos pasantes universitarios, cabe	Flexible en lo que corresponde al trabajo, pues manifiesta ser competente y hace bien las tareas.

			mencionar que comparte oficina con un compañero de trabajo a quien no considera competencia pues no realiza sus mismas labores,	
		10:10	Preparación universitaria pues presenta un léxico fluido, lógico y concreto.	Ha estudiado a fin de ser eficaz en su labor, mejorando aspectos durante su labor.
		10:10	Posee adecuada memoria episódica y semántica, refiere hechos y situaciones del pasado de forma lógica.	Usualmente, el sujeto se evalúa adecuadamente. Atribuye diversas situaciones a modo de ejemplo para hacer entender lo que percibe.
FÁRMACOS	18:18	CORRELACION CON A.E	Tranquilizantes	Consumos de drogas medicas a fin de controlar la ansiedad y la alteración de sueño.
AGOTAMIENTO EMOCIONAL		10:10	Su atención es dividida y alternada	El sujeto puede dar solución a diversas cuestiones en un momento, aunque parece que no prestara atención a algo en concreto.
		10:10	Considera que alguien haría mejor el trabajo.	En una ocasión manifiesta que alguien puede hacer el trabajo que él hace, alguien más joven.
		14:14	Existencia del estrés durante la jornada laboral. Antecedentes de insomnio, En general, siente rabia durante las diversas intervenciones con los usuarios.	El sujeto manifiesta no poder conciliar el sueño en ocasiones, asimismo sentirse cansado y estresado durante la jornada laboral. En ocasiones se enoja con sus usuarios, sin embargo, nunca ha sido grosero.
		14:14	Rabia, desánimo, indiferencia, insensibilidad, monotonía, aburrimiento, inconformismo, cansancio, impotencia, agobio, desesperación. Se torna ansioso.	Este se debe al contacto diario con usuarios; el manifiesta que los casos le han vuelto así, insensible e indiferente.
		18:18	Consumo de tranquilizantes por prescripción. En repetidas ocasiones se levanta durante la sesión, se muestra impaciente.	Durante el proceso de entrevista, el sujeto se levanta sin razón.
		22:22	Un ambiente tenso, agitado, conflictivo	El sujeto se encuentra en un ambiente con mucha tensión, llena de usuarios y algunos compañeros.

		22:22	la ralentización de los procesos generando mayor estrés	Presenta estrés durante el día.
		22:22	Se evidencia impaciencia, intensidad y agitación por parte de todos los involucrados y pocos espacios de descanso.	Los compañeros de trabajo y los usuarios están siempre agitados y con sobre carga laboral.
		13:13	Ira, Enojo	EL sujeto refiere ira y enojo en diversas situaciones, pues quisiera estar trabajando en esta situación no relacionada a la atención de usuarios.
INS TR UM EN TO	DIM ENS IÓN	Nº CITA	CITA	ANÁLISIS
ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA	CINISMO	183:183	no quiero estar al lado de ellos	Se percibe que no valora la compañía de sus compañeros a pesar de mencionar poseer buena relación entre ellos.
		237:237	ese no soy yo, ese es otra persona.	Finge ser otra persona pues no se siente a gusto con su labor diaria.
		80:80	no aguanto, ¡no soporto la gente! Me fastidia saludar.	Presenta Sentimiento de Evitación y Distanciamiento hacia los Usuarios. Asimismo, a sus compañeros y contexto en general.
		185:185	¡Me fastidian! ¡Me fastidian!	Los casos diarios le molestan y producen en el sujeto sentimiento y actitudes de indiferencia.
		91:91	¡La gente! No deseo ver gente.	Le molesta el contacto y la monotonía, pues este prefiere no tener contacto con los usuarios.
		239:239 CORRE LACIÓ N CON EP	ya me acostumbré... ¡Ah, está muy lindo, bello! Me saluda mucho la gente, tengo mucho carisma, tengo algo que atrae a la gente, la gente desea tocarme, la gente desea agarrarme, la gente desea que les hable, pero yo ya no estoy para eso... tal vez en algún tiempo, pero ya ahorita no, ahorita deseo es que no se me acerquen.	En este punto, el sujeto finge a fin de satisfacer la necesidad del usuario. Sin embargo, posee una actitud deshonesto durante el discurso y la atención.
		118:118 CORRE LACIÓ N CON EP	pongo la otra faceta. ¡Buenos días! ¿Cómo está? ¿Cómo te ha ido? Muy lindo, muy bello. Y eso.	Prefiere manifestar otra personalidad, pues lo importante es cumplir con el trabajo sin tener presente realmente la situación de quien ha solicitado atención.

	120:120 CORRELACION CON EP	¡Sí! Tengo que manejarlo, porque si no se quejan con el alcalde.	Manifiesta actitud indiferente.
	96:96 CORRELACION CON AE	¡No quiero ver más gente! y cuando llega la hora de irse. Un poco de tranquilidad, ¿no?	El sujeto posee molestia, enojo, ira queriendo evitar situaciones relacionadas con el trabajo.
	159:159 CORRELACION CON AE	¡Los mismos casos! Mañana usted vuelve y ve los mismos casos, pero con Pedro Pérez y usted vuelve el jueves y los ve con Obama, y usted vuelve el viernes y entonces los ve con Donald Trump, pero es lo mismo	Sentimiento de indiferencia y algo de burla antes las diversas situaciones que se le presentan durante la jornada laboral. Sin embargo, posee rasgos de cansancio debido a la rutina de trabajo.
	161:161 CORRELACION CON AE	O sea, es el mismo caso, pero diferente actor Arnold Schwarzenegger, pero es el mismo, el de la gallina, el perro el del agua.	Indiferencia y apatía. Se refiere a su labor como una obra de teatro pues el sentimiento de evitación hace que genere diversas facetas.
	157:157 CORRELACION CON AE	Mucho tiempo sentado acá, con el mismo caso.	Cansancio emocional e inestabilidad laboral, pues manifiesta e repetidas ocasiones el mismo caso, evidenciando aquí indiferencia por los casos.
	241:241	Mala... y este puesto me volvió insensible a mí una noticia ya no	Insensibilidad pues ya no le sorprenden los casos, pues homogeniza las situaciones.
	247:247	Lo mismo de siempre	Homogeniza las situaciones.
	280:281	No tengo un fuerte sentido de pertenencia por la organización	Nulo sentido de pertenencia.
	285:285	No tengo sentido de pertenencia.	Nulo sentido de pertenencia.
	264:265	Ah no, no voy a fiestas, no voy a fiestas, no nada, nada. Alejado de ellos.	Posee bajo sentido de pertenencia, no participa en actividades organizacionales pues nada de ello le interesa.
	287:287	Que no me celebren cumpleaños y yo tampoco celebro cumpleaños.	No participa en actividades organizacionales pues nada de ello le interesa.

	293:293	Yo fui teatrero. Aquí también,	El sujeto afirma actuar a fin de esconder la faceta de rechazo y evitación.
	295:295	No, no, no, ¿qué va a ser de verdad?	Se evidencia poca honestidad, burla y rechazo.
	289:289	Uno pierde la sensibilidad. Feliz navidad, feliz navidad y yo en la mente con otro concepto.	Baja atención, aparición de diversas actitudes y facetas antes los usuarios.
	130:130	La manejo así, con doble perfil.	Baja atención, aparición de diversas actitudes y facetas antes los usuarios.
	130:130	Porque, termino denunciado, y termino agarrando el problema y eso se me complica	Se percibe cierto miedo por mostrar su verdadera personalidad debido a las posibles consecuencias laborales.
	181:181	¡Me fastidian!	Molestia, evitación y rechazo a los usuarios y a la demanda laboral diaria.
	122:122	¡No, nunca! Nunca porque, manejo las dos facetas. Hola, ¿cómo estás? ¡Como estas de bonito! ¡Siga por favor! ¡En qué te puedo ayudar? ¿Qué te puedo servir? Pero, (gestos faciales) de labios para afuera. – Ay, ¡Cómo estás de linda! ¡Siga, siga! ¿Doctor me puede atender? ¡Claro! Diez horas. Doctor, regáleme cinco minutos. Le digo diez horas yo a la gente y se van felices, no tengo ni una sola queja	Manejo de dos facetas, miente, es deshonesto y oculta realmente lo que piensa a las personas que atiende. Esta es su forma de evitar y poseer distancia.
	114:114	tengo que poner la cara. La cara del amable.	Miente y es deshonesto con los usuarios.
	116:116	La otra faceta, ¿no? Claro porque el público no tiene que pagar eso. Claro, no es justo. El público no entretiene a la gente.	Posee deshonestidad, oculta la verdadera percepción de los usuarios a pesar de considerar este mecanismo como una forma de retribuir bien a los usuarios a pesar del no sentirse bien durante la jornada laboral.
	124:124	El amable, usted hace ahorita una encuesta en el pueblo y soy el más lindo, el más bello. No hay persona más querida en el pueblo que yo	Percepción de amabilidad y buen desempeño laboral, sin embargo, pertenece a esta dimensión pues es evidente dentro del contenido de la frase la actitud de inestabilidad emocional y la forma en cómo se expresa.

		124:124	Manejo todo con doble, o sea uno por dentro y otro que tengo por fuera	Manifiesta sentimientos de inestabilidad a partir de la deshonestidad ocultando realmente lo que siente y percibe de su entorno y su carga laboral. Maneja todo con doble personalidad a fin de poder llevar a cabo las metas dentro de la organización, a pesar de que su actitud sea catalogada en esta dimensión.
EFICACIA PROFESIONAL		270:271	¿Trata de no llegar tarde? E: ¡Claro!	EL sujeto cumple con la jornada laboral, posee interés por desarrollar las actividades.
		289:289	Es que yo soy muy inteligente, leí a platón, leí Aristóteles	Se prepara y estudia diversos temas a fin de tener más conocimientos.
		208:209	¿Aprovecha al máximo la jornada laboral? E: ¡Ah, claro!	Desarrolla todas las actividades laborales aprovechando cada espacio dentro de la organización, así mismo siente que desarrollo bien las actividades.
		226:227	¿a alguna se ha comparado con él? E: No	Se considera una persona proactiva y no se compara con sus compañeros de trabajo, pues manifiesta que cada quien realiza sus labores y tienen diferentes responsabilidades entonces no tiene la necesidad de compararse con alguno.
		219:219	Todo cae en cabeza mía, ellos lo que hacen es digitar.	Manifiesta tener la responsabilidad principal, sin embargo, cumple con todos sus objetivos.
		234:235	Nunca manifiesto una actitud apática, indiferente, distante en el trato con usuarios y/o compañeros de trabajo	Maneja una buena relación con sus compañeros de trabajo.
		257:257	No les doy chance a que digan que fui apático, o sea les doy chance a que se vayan felices.	Se considera una persona proactiva a fin de realizar sus actividades. Pues hace bien sus tareas a fin de que los usuarios.
		259:259	Usted ve aquí la gente se va feliz.	Posee sensación de hacer bien su labor en cuanto a atención y diligencias laborales.
		245:245	¡Eso se van felices!	Buen desempeño de actividades.
		247:247	Se va feliz, porque estoy así (movimientos faciales) pase el oficio señora y con mucho gusto, Ayyy, se van y me hacen caso.	El sujeto manifiesta llevar a cabo todas las actividades y demandas que la organización le exige.
		272:273	Poco. ausentismos	Asiste puntual al trabajo. El cual es competente durante la jornada laboral.
		168:169	Existirán problemas si no estuviese este puesto	Sensación de ser productivo a la empresa.
		164:165	Las funciones que desarrollo son de	Sensación de ser productivo a la empresa.

			importancia	
		167:167	Hay que cumplir las responsabilidades.	Sensación de realizar los objetivos y metas propuestos por la organización.
		116:116	El público no tiene que pagar eso	El sujeto es consciente de los límites dentro de la relación usuario-colaborador y por eso realiza su labor correctamente.
		122:122	El problema lo llevo yo por dentro.	El sujeto separa las situaciones personales de la actividad laboral.
		124:124	Y le doy besos a la gente y abrazos, le doy besos en la cabecita y en el cuerpo. Entonces, las señoras se van felices.	Se muestra muy empático en cuanto las diversas situaciones de la empresa.
		199:199	Las tengo rápido.	Es ágil y cumple con sus labores eficazmente.
		201:201	Pero, si yo las hiciera lentas iría por lo menos en mayo.	Es ágil y cumple con sus labores eficazmente.
		126:126	Ay, el Doctor eso es lo más lindo, lo más bello. Ay, ¡tan lindo! Ah no, la gente me adora, me trae pan, me traen gaseosa.	Recibe halagos y manifiesta ser un sujeto con mucho apoyo y cariño por su labor.
		118:118 CORRELACION CON C	Pongo la otra faceta. ¡Buenos días! ¿Cómo está? ¿Cómo te ha ido? Muy lindo, muy bello. Y eso.	Prefiere manifestar otra personalidad, pues lo importante es cumplir con el trabajo sin tener presente realmente la situación de quien ha solicitado atención.
		239:239 CORRELACION CON C	ya me acostumbré... ¡Ah, está muy lindo, bello! Me saluda mucho la gente, tengo mucho carisma, tengo algo que atrae a la gente, la gente desea tocarme, la gente desea agarrarme, la gente desea que les hable, pero yo ya no estoy para eso... tal vez en algún tiempo pero ya ahorita no, ahorita deseo es que no se me acerquen.	En este punto, el sujeto finge a fin de satisfacer la necesidad del usuario. Sin embargo, posee una actitud deshonesto durante el discurso y la atención. Sin embargo, cumple con todas las actividades y metas dentro de la organización, en este punto es importante analizar la correlación pues para el sujeto realizar bien el trabajo es una prioridad.
		120:120 CORRELACION CON C	¡Sí! Tengo que manejarlo, porque si no se quejan con el alcalde.	Manifiesta actitud indiferente. A pesar de ello, es competente con su trabajo.

FÁRMACOS	74:74	E: No, hace poquito. John Gamboa. ¿Son tranquilizantes, ¿no? Si, John Gamboa y me mandó este examen... (Muestra el examen).	Consumos de drogas medicas a fin de controlar la ansiedad y la alteración de sueño.
	63:63,74:74 CORRE LACIO N CON AE	tranquilizantes	Medicina.
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	97:98	Hago un esfuerzo extra a nivel emocional para venir.	El sujeto manifiesta poseer sobre carga laboral, pues le genera un esfuerzo emocional.
	89:89	Poco, desganado.	Posee baja energía para realizar sus labores.
	100:100	Desgano.	Se siente cansado.
	104:104 102:102	Quisiera quedarme en la casa / Quisiera quedarme en la casa.	Manifiesta querer quedarse en la casa al iniciar la jornada laboral.
	84:84	Solamente hay una inspección casi para cien mil habitantes, un solo inspector para cien mil habitantes.	Posee gran demanda laboral, lo cual le hace sentir algunas veces estresado.
	84:84	El choque con la gente, el choque que ustedes vieron aquí en la oficina, es una oficina de choque.	Se debe a la demanda de usuarios y a la tensión se crea en el ambiente laboral.
	85:86	No tengo más compañeros.	Él es encargado principal y es por eso que tiene la mayor responsabilidad.
	87:87	Antes de iniciar la jornada me siento Medio, medio.	Manifiesta sentirse poco motivado y con poca energía para empezar la jornada laboral.
	86:86	Me siento agitado, ¿cierto?	Se expresa algunas veces muy rápido y el sujeto lo identifica al presentarse agitado.
	107:108	Me siento así solamente cuando llegó al trabajo.	Estrés, frustración, ansiedad.
	152:153	Estoy hastiado, es mucho, más de 23 años casi	Por la trayectoria laboral que el sujeto posee se siente hastiado, cansado y estresado.
	138:138	¡Hastiado! Ni siquiera agotado ¡hastiado! Deseo que me cambien	Quisiera que lo cambien de posición a un espacio con menos tensión laboral.
	155:155	¡Mucho tiempo!	Atribuye la sensación de agotado a la trayectoria laboral.
	187:187	¡Demasiado! ¡Demasiado! Faltan equipos.	Hace referencia al apoyo técnico y humano para desarrollar las labores organizacionales.

	172:173	Un abogado joven, de 25 años podría hacerlo mejor.	Considera que una persona joven haría mejor su labor.
	126:126	Ellos no se enteran de eso.	Se refiere a los jefes y demás compañeros, refiriendo a su situación actual.
	112:112	Ansiedad, como... ¡como nervios!	Manifiesta tener ansiedad en diversas ocasiones causa de la demanda y la forma en cómo enfrentarse a los problemas.
	130:130	Para no enredarme, sería peor el choque. Claro, no puedo discutir	Evita problema y discusiones con usuarios y compañeros.
	136:136	Nivel de motivación ¡Bajo! Muy bajo.	Sensación al iniciar la jornada laboral.
	133:134	No tengo algún interés o entusiasmo por venir a trabajar	Posee nulo interés en asistir al trabajo, pues ya no posee la energía de antes.
	81:82	Siento los síntomas hace como un año.	Hace un año padece de Síndrome Burnout.
	60:60	Con medicamentos... ah ahorita estoy tomando, me mandaron.	Le han recetado algunos medicamento a raíz de su condición.
	46:46	Tuve un problema de sueños, no conciliaba el sueño	En el pasado recibía apoyo psiquiátrico causa de no poder conciliar el sueño.
	189:189	Muy pesada, muy pesada.	Se refiere a la jornada laboral.
	10:10	Manifiesta padecerlo	El sujeto conoce le termino Síndrome Burnout desde su dx.
	193:193	10-12 casos	Atiende aproximadamente 10-12 casos por día.
	191:191	¡Mucho!	Se refiere a la sobrecarga laboral.
	195:195	¡Se alargan, la gente habla, y habla es difícil, porque es choque con la otra persona, que me guarda ese perro, me guarda ese perro o se lo agarro a leña! Y eso, sigue y sigue y sigue y sigue una repetidera	La situación diaria con los casos a los que se enfrenta.
	303:303	Yo soy muy humanista, pero a eso me llevo fue el cargo, el cargo me llevo a eso.	El sujeto manifiesta que la indiferencia se debe al contacto diario con usuarios.
	277:277	En el 2007. Cuando sucedió el episodio de insomnio.	Primer episodio de trastorno del sueño.
	157:157	Mucho tiempo sentado acá, con el mismo caso	Cansancio, ansiedad y estrés pues debe atender casos similares todos los días.
	CORRELACIÓN CON C		

		161:161 CORRELACION CON C	O sea, es el mismo caso, pero diferente actor Arnold Schwarzenegger, pero es el mismo, el de la gallina, el perro el del agua.	Se correlaciona con cinismo por la forma en que expresa la situación.
		159:159 CORRELACION CON C	¡Los mismos casos! Mañana usted vuelve y ve los mismos casos, pero con Pedro Pérez y usted vuelve el jueves y los ve con Obama, y usted vuelve el viernes y entonces los ve con Donald Trump, pero es lo mismo	Compara los casos, es algo deshonesto e irónico con los usuarios. Posee una correlación con cinismo.
		96:96 CORRELACION CON C	¡No quiero ver más gente! y cuando llega la hora de irse. Un poco de tranquilidad, ¿no?	Prefiere evitar el contacto con usuarios.
		93:93 CORRELACION CON C	¡Rabia! Rabia de ver que es la misma gente con el mismo problema.	Insensibilidad ante los casos.

Tabla 3. Análisis de las citas sujeto 1, Síndrome Burnout. Elaboración Propia.

A través de esta herramienta se logró ahondar en cada una de las citas identificadas para posteriormente identificar qué estrategias de tipo psicoeducativo podrían ser fructíferas para el colaborador. Dichas estrategias buscan una reestructuración de pensamientos y comportamientos que sólo podrían ser modificados a partir de la voluntad del sujeto, lo cual le permite la disminución de los síntomas.

SUJETO 2				
INSTRUMENTO	DIMENSIÓN	Nº CITA	CITA	ANÁLISIS
AUTORREGISTRO	CINISMO	38:38, 250:250, 71:71.	Me siento apática	Muestra bajo interés a las actividades laborales y relación con usuarios.
		257:257	Me da lo mismo	El sujeto posee actitud indiferente ante las labores y el cumplimiento de horarios.
		83:83 CORRELACION EP	Los realizo porque me toca	Se evidencia poca motivación y sentido de pertenencia. A pesar de tener una correlación con cinismo, el sujeto lleva a cabo todas las actividades que comprometen a su puesto de trabajo.
		50:50	No me importa	Indiferencia a las diversas actividades institucionales.
	EFICACIA PROFESIONAL	141:141	Las cumpro todas	Desarrolla totalmente las actividades y objetivos organizacionales.
		198:198	Tengo que cumplir con muchas cosas hoy para que todo salga bien	El sujeto cumple con los diversos retos y objetivos de la empresa a fin de obtener resultados positivos.
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	22:22	Que se termine rápido	El sujeto expresa hastío laboral, al punto de querer que el día pase rápidamente, cuenta las horas para finalizar.
		15:15	Otra vez a trabajar	Cada mañana presupone para el sujeto un reto grande ir al trabajo ya que lo ve con una actitud de frustración.
		69:69 <CORRELACION C>	Otro día más, cuando se termina este martirio	El sujeto expresa desesperanza, se refiere al trabajo como una especie de karma que debe soportar.
		77:77	Desanimo	El desánimo es representado a manera de aburrimiento, falta de energía.
		248:248 CORRELACION C	Llegue que fastidio	Llegar al lugar de trabajo le genera sentimientos de aversión y resistencia.
		78:78, 92:92	Sin ánimos	El sujeto se encuentra falto de motivación.
		129:129	Igual que todos los días	El trabajo es considerado un proceso monótono y sin sentido.
		127:127	Cuando será que esto se acabe	Desesperanza, impotencia, sentimientos de frustración.
		76:76	Igual a todos los días	Nada representa una fuente de curiosidad, motivación o alegría en el trabajo.
		134:134	Que pase el tiempo rápido	Cuenta el tiempo para poder salir del trabajo.

OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE		241:241	No quiero levantarme	Como parte de su padecimiento, el sujeto manifiesta perder todas sus fuerzas físicas para llevar a cabo cosas tan sencillas como levantarse de la cama.
		184:184	Hoy es viernes gracias a Dios, mañana no hay que trabajar.	Sólo siente tranquilidad y consuelo al pensar que próximamente vendrá el fin de semana.
	CINISMO	18:18	Evitación de personas relacionadas con el trabajo	Presencia de síntomas asociados a la evitación y al distanciamiento pues, prefiere no tener contacto con situaciones que involucren atención a usuarios.
		14:14	Indiferencia.	Rechazo y poco interés a los diversos retos que la organización presenta.
		22:22	No existe contacto con usuarios.	Las consecuencias negativas producto de la sobrecarga laboral y el contacto diario con usuarios, el sujeto ha sido traslado a un espacio con menor cantidad de usuarios. Esta cita, permite evidenciar las causas del Síndrome Burnout.
		18:18	Repetidos retrasos en la hora de llegada a la jornada laboral.	Se evidencia evitación en cuanto a la asistencia a la organización.
	EFICACIA PROFESIONAL	22:22	Actualmente buena relación intralaboral, comprensión, apoyo, flexibilidad	Actualmente, el sujeto posee un adecuado manejo de las actividades que desarrolla y a su vez la relación con su jefe y compañeros contribuye a que se sienta competente.
		10:10	léxico variado, acorde a su nivel educativo	Se ha preparado lo cual se evidencia en cómo se expresa laboralmente siento un aspecto positivo para el cumplimiento de tareas dentro de la empresa.
	<CORRELACIÓN AE>	18:18	Ausencia constante debido a incapacidades, consumo de fármacos medicados	La duración más larga de su incapacidad fue de 7 meses, pero aun habiéndose dado de alta, sigue sintiendo dolores físicos y emocionales.
		14:14	Fastidio, frustración, incertidumbre, miedo, molestia, hastío, impotencia, vergüenza, resentimiento, pesimismo, intranquilidad, vulnerabilidad.	Emociones expresadas a partir de su trabajo, lo encuentra en extremo castrante.
		22:22	Baja presión por parte de supervisores.	Debido a su condición psicológica, no tiene acceso a los usuarios como anterioridad.
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	10:10	Manifiesta padecerlo.	Tiene conocimiento del Síndrome, se ha autoeducado.
		14:14	Ansiedad, sentimientos de rechazo, culpa, rabia, y tristeza. Inconformismo, estupor, desánimo, aburrimiento, desesperanza, decepción, angustia, apatía, disforia, desmotivación, apego emocional.	Sentimientos derivados de la pérdida de la expectativa inicial para con la empresa.

		10:10	En repetidas ocasiones ideación suicida.	Como se evidenció anteriormente, causado por la sensación de repetición.
CINISMO		171:171	yo no soportaba la gente que estaba a mi alrededor, ¿sí?	El sujeto posee sentimientos de evitación hacia la atención a usuarios, pues la monotonía hizo que presentara rechazo y distanciamiento.
		167:167	igual esto no es mío, ¿no?	Se puede analizar que el sujeto manifiesta desapego y bajo sentido de pertenencia.
		82:82	No tengo ningún contacto, con el público. Eso lo tengo totalmente prohibido	Durante la entrevista el sujeto manifiesta no poseer contacto actualmente pues medicamente le han hecho la restricción debido a las consecuencias que este le trajo. Sin embargo, se puede atribuir a esta dimensión pues posee el sentimiento de evitación.
		88:88	¿otra vez en las mismas?, y entonces agarré partí cosas en la oficina	Debido a la presión y los cambios producto del Síndrome Burnout, el sujeto presenta inestabilidad en el contexto.
		105:105 <CORR ELACI Ó AE>	¡Nada! ¿Pero yo cómo voy a tener sentido de pertenencia por algo que me hizo daño desde un principio?	Situaciones estresantes del pasado generan en el sujeto, sentimientos de evitación al igual que de rencor y molestia, pues manifiesta que los daños han sido grandes.
		98:98 <CORR ELACI Ó AE>	Yo llegaba y pasaba por la esquina y yo empezaba a temblar, solamente eh pasar y sentir que, la, la, el Palacio de Justicia. A mi me hablaban del Palacio de Justicia y yo me escondía, era una cosa que como que si yo sintiera que "uy Dios mío", no, era impresionante. Y eso no ha cambiado.	El sujeto refiere sentirse muy afectada pues los factores de riesgo psicosocial generan en ella emociones y sentimientos ante situaciones cotidianas. Creando en el sujeto altos niveles de ansiedad.
		121:121 <CORR ELACI Ó AE>	Yo no veo... que esté bien. ¿Sí?, mi salud no ha mejorado, ha mejorado el ambiente laboral más mi salud no, entonces yo veo que aunque yo esté bien, no estoy bien, ¿sí?, entonces yo no aguanto, yo no lo soporto.	Se evidencia fuerte inestabilidad en el contexto laboral el cual involucra el componente emocional. Lo anterior alterando la salud, pues manifiesta no sentirse bien a pesar de estar en tratamiento médico y psicológico.
		121:121 <CORR ELACI Ó AE>	Esto es porque ya toca, porque tengo un bebé a quién mantener, sino yo hubiera pasado la renuncia hace rato.	Se evidencian sentimientos y actitudes de indiferencia, resignación. Por otro lado, tiene una motivación intrínseca referenciando a su hijo.
		201:201	Yo soy incapaz de llegar a las 8 de la mañana, no soy capaz.	Sensación de rechazo y evitación a la institución.
		202:203	La entrada es a las 8, pero yo llego a las ocho y cuarto, ocho y algo, pero ¡no soy capaz!, no entiendo	Evitación y poco sentido de pertenencia por la institución pues no cumple con el horario de entrada.

		por qu	
	197:197	Si a mí me saludan abajo, que tenga que ir yo "sí, hola, chao", pero me voy parando y saliendo de la misma.	Se evidencia rechazo y evitación ante situaciones de apoyo y contacto con usuarios.
	191:191	Siempre tuve conflictos. Hasta el momento que dije que yo no la soportaba más, tuvimos reuniones con el director, nos agarramos, de todo.	Mala relación con los compañeros de trabajo creando un negativo clima laboral, el cual afecta las metas y objetivo de la sección en donde labore.
	193:193	éramos pelea, no nos podíamos ni hablar	Mala relación con los compañeros de trabajo.
	99:100	No tengo sentido de pertenencia	Nulo sentimiento de pertenencia.
	184:185	TERRIBLE. Yo por ejemplo era enemiga de una compañera, enemiga, pero por completo, yo no lo hablaba, ahorita es que le hablo, y ya porque bueno, ya.	Mala relación con los compañeros de trabajo. Asimismo, se evidencia resignación ante variables de bajo control.
	189:189	Siempre tenía conflictos.	Inestabilidad laboral en cuanto a la relación y convivencia.
	105:105	Sentido de pertenencia no, yo trabajo porque tengo responsabilidades.	Nulo sentido de pertenencia.
	194:195	Yo solamente estoy con mis compañeros de oficina.	Distanciamiento y evitación a usuarios.
	107:107	no participo en los cumpleaños, ya no me nace, pero que a mí me nazca hacerlo, no	Baja participación en actividades organizacionales.
	107:107	Participo porque el jefe me lo pide	Baja participación en actividades organizacionales. Asistencia a eventos o reuniones con personas específicas.
	116:117	Evito todo lo que me recuerde al trabajo.	Evitación y distanciamiento.
	FÁRMACOS	160:160 <CORRELACION AE> yo le dije "¿qué hago, o sea, si para poder estar acá, para poder estar yo acá sentada yo tengo que tomar ese medicamento, porque si no yo a usted no le duro nada".	El Sujeto posee un alto consumo de drogas a raíz de la afectación que el estrés laboral ha generado en ella. Es así que manifiesta la existencia de un consumo diario para tener energía y poder laborar acorde a lo que organización le exige.
	EFICACIA PROFESIONAL	171:171 <CORRELACION EP> yo hacía mi trabajo, mi trabajo lo hacía perfectamente	Lleva a cabo su labor eficazmente pues da cumplimiento a los objetivos y exigencias que la empresa le solicita.
		132:132 Mí jefe, da la	Posee sensación de realizar adecuadamente

		oportunidad de que tú digas, te expreses, hables, nos reunimos, te parece, no te parece, o sea, no es que si te estoy diciendo o te gusta.	las tareas, disfruta las oportunidades para compartir y expresas ideas y opiniones ante sus jefes.
	143:143	yo no tengo que, normal, a veces trabajo contratiempo, porque hay algo que tengo que hacer ya, pero se saca.	Da cumplimiento de las actividades asignadas a pesar de no poseer el tiempo necesario, pues considera importante dar entrega de sus compromisos.
	153:153	estoy ocupada, entonces no, no tengo tiempo de pensar	Se siente limitada, pretende dar cumplimiento a las actividades organizacionales primero.
	145:145	no son cosas difíciles ni nada	El sujeto atribuye esta cita a las actividades que desempeña actualmente.
	167:167	yo trato de que la gente tenga la información que yo manejo para que se desenvuelvan ¿no?,	Comparte y manifiesta realizar sus actividades en conjunto pues la relación con sus compañeros ha mejorado significativamente.
	210:210	Una cosa es mi enfermedad y otra cosa es la responsabilidad, ¿jum?, cuando a ti te ensañan a ser responsable, tu no haces eso, yo no necesito.	El sujeto aparta la enfermedad del cumplimiento de actividades en la organización siendo esto un aspecto positivo para la dimensión de eficacia.
	127:128	Ahora sí me siento valorada.	El sujeto manifiesta sentir que hace bien sus tareas y de ser competente en la organización.
	125:126	Cada uno de nosotros hace cosas importantes, si no tuviéramos cosas importantes pues esto no existiría ¿no?	Sensación de realizar bien las tareas propuestas por la organización, así mismo de sentirse valorado por su desempeño y aportes a la organización.
	94:94	Yo era una persona proactiva, con ansias, con ganas de salir adelante, activa, y todas esas cosas.	Sensación de ser competente a partir de matas y expectativas.
	220:220	Yo ingresé a un despacho, en el que me volví nada porque no sabía absolutamente nada.	Sentía presión por parte de las expectativas de los jefes, al verse falta de conocimiento se sintió frustrada.
	208:208	Yo estoy segurísima de que si yo no tuviera a ese niño, yo ahorita no estaría aquí contándoles a ustedes nada. Porque se me hubiera hecho FACILITO, haberme tirado de por acá o de algún lado, se me hubiera hecho muy fácil.	Presenta ideación suicida, sugiriendo codependencia por parte de su hijo.
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL		

	222:222	Me trasladaron a la sala de atención al usuario, que fue donde me llenaron de estrés y ahí fue cuando le infarté la vena renal a mi hijo	La transición de un puesto a otro afectó negativamente su percepción de la organización y aumentó sus niveles de estrés.
	227:227	Desde que entré acá eso fue... terrible.	La imagen que tenía inicialmente se fue desdibujando ante la presencia de los factores estresantes.
	227:227 <CORR ELACI ÓN C>	"Qué castigo es esta vaina o yo qué le he hecho a la gente que me está trasladando" ¿sí?	Se siente agobiada debido a los múltiples cambios que hace frente.
	185:187	Donde a mí me lleguen a sacar de acá, y me vuelvan a meter a ese ambiente, me devuelven, ¿sí?, me devuelven nuevamente a todas esas cosas y ahí sí es que no sé qué haga	Presenta miedo de cambiar nuevamente de ambiente pues teme no adaptarse y empeorar su progreso.
	185:185	No quiero peleas con nadie, no quiero discusiones con nadie, es mejor llevar la fiesta en paz.	Demuestra una actitud conciliadora pero distante con su entorno debido a experiencias pasadas.
	193:193	Mientras estábamos completamente solos allá que no había tanta gente ayudando, esto, no ayudaban a nada.	La sobrecarga laboral es originada por diversos factores, entre ellos la falta de personal y de apoyo de los demás compañeros.
	205:205 <CORR ELACI ÓN C>	"Dios mío señor, por Dios", y cuando yo me doy cuenta, las 8 y media, o sea es que es una cosa como que a usted si lo detuvieran y como que no... por lo menos hoy llegué a las 2:30, me quedé dormida... yo no quiero ir. A veces me acuesto y digo "yo no quiero más nada", a veces he querido hasta decir "ojalá sea la última vez que yo me levante, que no quiero volver más a pararme"	Llegar tarde es una forma de expresar su inconformidad y desinterés hacia su trabajo. Al sentirse completamente quemada, por más de que haga esfuerzos por cumplir con este requisito, inconscientemente no lo hace.
	193:193	A mí me vuelven NADA pero entonces a los otros sí.	Expresa resentimiento, pues piensa que la organización ha tenido mucho que ver en cómo se siente actualmente.
	227:227 86:86	Trastorno de Ansiedad Severa y Trastorno Depresivo Bipolar diagnosticada desde hace 8 años atribuido a carga laboral.	Sus diagnósticos médicos son de tipo psicológico, lo cual según asegura tiene una raíz en el estrés laboral vivido.
	227:228	Yo no debería estar aquí sentada, pues me lo recomendaron explícitamente.	A pesar de que existe una resistencia por parte del sujeto, hace su mayor esfuerzo por cumplir laboralmente.

	227:227 <CORRELACIÓN F>	Cuando ya empezaba yo con ese dolor tan impresionante ya me estaba tomando yo un tarro completo de Tramadol para poder venir acá.	Los dolores físicos usualmente le exigen consumir fármacos para sentirse mejor, no obstante, parece ser que su organismo se ha adaptado a los mismos, necesitando mayor cantidad.
	118:119	Es un esfuerzo extra venir a trabajar todos los días, todos los días de mi vida me tortura.	Sentencia como una tortura su trabajo, es decir, bajo ninguna circunstancia lo considera positivo para sí misma.
	86:86	Yo reaccionaba de una forma agresiva, ya no sabía qué estaba haciendo.	Los comportamientos agresivos fueron una forma de manifestar su frustración.
	122:123	Me siento agotada, cansada, aburrida, sin ganas, sin ánimos. De eso que tú dices "uy me voy a levantar, voy a trabajar otro día" no. Me voy a levantar que aburrimiento "uy Dios mío, por Dios ¿cuándo me va a acabar esto?"	Todas las características descritas en la teoría para el Agotamiento Emocional se encuentran aquí presentes. Además se identifican sentimientos de impotencia y de resignación.
	86:86	Yo ya no quería salir, yo me encerraba en mi habitación, yo no podía escuchar noticias, no podía escuchar absolutamente nada malo.	Los desgastes vividos a partir de las situaciones estresantes le generaron un aislamiento con el mundo y especialmente lo relacionado al trabajo.
	86:86	Yo estaba siempre muy ansiosa, y no podía hablarme nadie porque de una vez estallaba.	Reconoce que sus actitudes eran agresivas y distantes debido a sus episodios ansiosos.
	111:111 95:96	Así yo esté bien, yo ya no soporto esto. ¿Sí me comprende?, o sea, así el ambiente laboral esté bien, así me hayan trasladado, así tenga un buen jefe.	Manifiesta frustración, resignación, desesperanza, tristeza consigo misma y con su trabajo. No cree en que las cosas puedan mejorar si no existe un cambio interno.
	110:110	Son muchas las enfermedades que han venido con el tiempo.	Enfermedades de tipo físicas y mentales.
	113:113	Cuando tú ya adquieres una enfermedad, cuando tú ya estas metida ya en esas cosas, ya no hay nada que a usted la saque, porque es una cosa que va como siguiendo, siguiendo, y es como progresivo, progresivo, progresivo, hasta que usted siente que está *palmea* fue ya loca.	Siente miedo de no lograr superar su padecimiento, y que sea tan grande que le impida sentirse normal o pueda ser catalogada como "loca"
	88:88	Yo me encerraba a llorar, no quería que nadie me abriera las ventanas, quería estar totalmente aislada, ya	Estas actitudes le impedían socializar correctamente con los demás, forzándola a alejarse incluso de sus seres queridos.

		no salía, ya no hablaba.	
	115:115	LIBRE, eso, que soy libre. Pero con las... de que ya como que las cosas no tienen sentido, ¿no?, de que antes por ejemplo un viernes tú te sentías como "uy, por fin voy a salir, voy a rumbar, voy a salir a tal cosa, voy a tomarme algo con alguien" yo no quiero nada de eso, yo lo que quiero es llegar a mi casa y descansar y acostarme a dormir. Yo no quiero seguir escuchando a nadie que hay problemas que tal cosa.	Al finalizar el día, siente un alivio por haber cumplido un día más de trabajo y lo último que quiere es oír más problemas, o saber algo de la organización.
	82:82	Yo soy cliente de la clínica santa Ana.	Puesto que se presenta a la misma en repetidas ocasiones a partir de episodios emocionales.
	140:141	Ahorita no tengo exceso de carga laboral, antes sí.	Existe un progreso en las condiciones ambientales.
	145:145	No tengo carga laboral, no manejamos procesos	Sus responsabilidades son limitadas a recomendación clínica.
	157:157	Ya empezaron a olvidarse las cosas, a perder la memoria.	Un síntoma clásico del cansancio físico, emocional y mental en el sujeto.
	82:82	Me incapacitaron por 7 meses, sin venir a trabajar	Esto sucede después de un episodio de desequilibrio emocional evidenciado en la oficina.
	82:82	Ambientes estresantes en donde tenga estrés no, tampoco puedo estar.	El estrés crónico ha sido identificado como el principal detonante para sus episodios.
	136:136	Si me ven un día llorando sentada, y me dicen ¿por qué estas llorando?, no sé, si me ve exaltada, brava, no se me acerque, no quiero y me preguntas ¿por qué?, no sé, entonces esas cosas me dan miedo, o sea a mi me da miedo porque yo no sé, un día de estrés o alguna cosa, cómo vaya yo a reaccionar en contra tuya.	Existe miedo a nivel personal frente a cómo puede reaccionar en sus episodios bipolares, lo cual le genera inseguridad y baja confianza en sí misma.
	134:134	Yo ya no quiero, así me guste, así me sienta muy bien, ya es una cosa que es como conmigo, que es como por dentro, como que no, no y no. O sea me niego por completo	Resistencia al cambio, considera que lo que siente no puede ser modificado o no ha sido modificado hasta el momento.
	109:109	yo no puedo trabajar más de las 8 horas. Que me pidan trabajar	Se limita a cumplir su horario en los días

		un fin de semana, no. Que tenga ambientes donde me estrese, no.	de la semana que le corresponden, a fin de evitar mayores inconvenientes personales.
	94:94	¿y en qué me convertí?, o sea la misma persona feliz, la persona contenta, la persona que tenía metas, la persona que quería estudiar, la persona que quería salir adelante, ahorita me dicen “haga una especialización” y no quiero hacer especializaciones, “haga una maestría” y no quiero hacer maestrías ¿eso pa qué?	Aquí se evidencian diversos factores. Para iniciar el sujeto siente nostalgia por quien ya no es, y por quién ha perdido, es decir, anteriormente se veía como una persona fuerte y feliz pero ahora estas cualidades han sido reemplazadas por inseguridades y desesperanza. Dejándole con poca energía para continuar en su crecimiento personal.
	92:92	Depresión	Diagnóstico clínico.
	92:92	Un día se me subió la tensión estando atendiendo a una persona y yo le infarté la vena renal a mi hijo, mi hijo perdió un riñón	El sujeto no cuenta con las estrategias adecuadas para manejar el estrés laboral, permite tener altos niveles de tensión en su sistema lo cual genera fallas internas como la mencionada con su hijo.
	94:94	Tengo que salir por estas cosas por las que estoy pasando	En momentos siente optimismo sobre su situación, especialmente cuando piensa en su hijo y en lo que quiere hacer con él a futuro.
	105:105	Muchas personas de acá, influyeron en que yo ahorita estoy como estoy.	Además de la carga laboral, otro aspecto que generó estrés fueron sus malas relaciones interpersonales a nivel laboral.
	105:105 <CORRELACIÓN C>	Por culpa de una persona simplemente o de varias personas que te hacen a ti mal ambiente en el trabajo te acaban la vida.	Atribuye las cosas malas que le han pasado en la vida a personas que le han hecho daño. Manifiesta resentimiento y hostilidad.
	94:94	Yo fui la que decidí salir adelante, porque si yo hubiese decidido seguir en eso yo estaría allá, loca, tirando piedras, pero yo dije no.	Reconoce que en sí misma está la capacidad de superar estos síntomas y ser una persona funcional.
	88:88	En vez sacarlo como de esa depresión en la que tu estas, y en esa ansiedad lo que estaban era hundiéndome más ¿sí?	Hace referencia a su tiempo en una institución mental, donde no vio mejoría con sus modos de proceder.
	91:92	Yo todo se lo atribuyo al estrés laboral	Diagnósticos, actitudes y sentimientos.
	88:88	Yo no tenía signos vitales, me trasladaron después de ahí de la clínica y me internaron en la clínica de salud mental, duré tres días internada porque mi	Los episodios de desequilibrio emocional han sido intensos, al punto de perder los signos vitales sin aparente causa justa. El hecho de haber sido internada en la clínica de salud mental, no le garantizó ninguna estabilidad.

		mamá me sacó porque yo allá me estaba enfermando más.	
110:110		Así tú me veas a mi bien, y me digan "Mírela", no, porque estoy picha por dentro.	Sentencia fuertemente cómo se siente por dentro al decir "picha por dentro",
110:110 <CORRELACIÓN F>		Me quieren desintoxicar como si yo fuera una farmacodependiente, o sea lo soy, soy un fármaco dependiente.	Efectivamente el consumo constante de los fármacos le ha convertido en farmacodependiente, a lo cual afirma sentirse intoxicada.
92:92		Tenía un embarazo de alto riesgo, que no debía atender público por la, la alta nivel de estrés que se manejaba ahí.	Cuando iniciaba la manifestación de los síntomas, los episodios fueron agresivos, tenía mucho contacto con los usuarios y sus problemáticas.
92:92		Empecé yo a enfermarme y a tener todo ese estrés porque era demasiado, yo no sabía qué hacer con tanta gente	Exceso de personas por ser atendidas, superaban sus capacidades.
92:92		Empezó a afectarme bastante las cosas	El contacto constante con los usuarios le parecía abrumador.
92:92		En la sala de atención al usuario en ese momento estábamos como tres personas recibiendo a casi ciento y pico de personas diarias, entonces eso me enfermó.	Exceso de carga laboral, poco recurso de personal para hacer frente a los usuarios. Desinterés de la empresa por su situación.
169:169		Muchas veces intenté quitarme la vida.	Intención suicida a partir de los episodios.
179:179		Me salía, lloraba, les llevaba agua, eh... sentaba a los niños en las piernas	Manifestación de afecto hacia los usuarios, compromiso y vínculo que no siempre era sano para ella.
160:160		Tú me ves a mí, en la mañana más que todo, ya cuando se pierde el efecto del medicamento, que ya estoy como agarrando más fuerza ahorita tengo, me ve así como activa, otra vez, pero si tu vienes en la mañana o vienes, tú me ves a mi así, pero es porque ya estoy completamente dopada.	El consumo de fármacos le impide sentirse enérgica todo el día, por el contrario, la adormecen y esto dificulta sus procesos de socialización.
82:82		No solamente mentalmente sino físicamente ya el cuerpo no me dio y entonces ya me estaba desmayando, y entonces me sacaban desmayada de acá	Choque emocional interno, los síntomas superan sus niveles de control y suceden episodios de desvanecimiento y pérdida de la consciencia.

171:171	Era totalmente imposible de estar así. O si no, se me subía muchísima la tensión hasta el punto que yo no sé qué era lo que pasaba	Recuerda cómo ha pasado por puestos donde el nivel de estrés y hostilidad entre compañeros le generaban mucha tensión e incertidumbre.
171:171	Me daba estrés, y se me aceleraba el corazón, me daba taquicardia, me daba de todo hasta el punto que yo me iba.	Manifestaciones físicas que impedían continuar con sus labores.
171:171	Ya decía "no sirvo para nada, no hago las cosas, no hago las cosas bien" tal cosa, y entonces empecé ya con las locuras que fue con el tiempo que yo ya dije duré muy enferma.	Pensamientos negativos, baja autoestima en el pasado a raíz de su situación.
161:161	He llegado a estar hospitalizada en la clínica en donde me han colocado morfina para el dolor, porque son cosas que yo no me aguanto son unos dolores tan terribles, y pues no dan con qué.	Los dolores no le permiten continuar con su vida de manera funcional.
162:163	No es nada fisiológico.	Físicamente no sufre de enfermedades diagnosticadas.
78:78	Si yo no estuviera acá, yo creo que estuviera incapacitada por psiquiatría.	Es consciente de que existe una mejoría en ella, sino estaría en otro escenario.
160:160 <CORR ELACI ÓN F>	"¿qué hago, o sea, si para poder estar acá, para poder estar yo acá sentada yo tengo que tomar ese medicamento, porque si no yo a usted no le duro nada".	Expresa impotencia, al no poder dejar los medicamentos pues asegura que son su única forma de mantenerse estable y trabajar en orden.
177:177	Yo lo hacía, pero SOLA, no había absolutamente nadie de ahí.	En puestos anteriores, no era considerado el volumen de usuarios para el poco personal.
76:76 <CORR ELACI ÓN C>	No quiero venir a trabajar, o sea, no me gusta.	Expresa sentimientos de desánimo y distanciamiento.
78:78 <CORR ELACI ÓN C>	Quiero que termine rápido	Al verlo como una "tortura", sólo siente alivio cuando finaliza el día.
173:173	A mí de verdad me mató fue haberme entregado tanto a la gente	Considera que fue muy dada a la gente y esto le afectó emocionalmente de una forma que no lo esperaba.
158:158 <CORR	No duermo bien, tengo que utilizar medicamentos para	Característica del agotamiento emocional, insomnio, dolores de cabeza entre otros.

	ELACI ÓN F>	dormir, y si lo hago me levanto con fuertes dolores de cabeza.	
	158:158	No puedo concentrarme, se me olvidan las cosas, eh... puedo tener las palabras en mi mente, pero no, no hallo cómo decírsela.	Característica del agotamiento emocional, pérdida de memoria.
	157:157	Físicamente yo no tenía absolutamente nada	Las afectaciones del sujeto radican principalmente en las emociones.
	157:157	Fue adquirido aquí, que yo entré bien, y que ahora, o sea, si yo sigo aquí, yo no sé cómo me van a sacar, si en una silla de ruedas, sin moverme, sin yo no sé qué.	Considera que es cuestión de tiempo que su situación empeore al punto de incapacitarla definitivamente.
	183:183	Me metí mucho, o sea sentí mucho, más de lo que debí haber sentido, entonces, entonces... esto, eso me afectó.	La entrega total al cargo es una manera de demostrar el compromiso hacia el trabajo, no obstante, en ocasiones esta entrega es excesivamente absorbente, lo cual deriva en cansancio emocional.
	160:160	A veces mi jefe me dice ¿estás poniendo atención? Y yo estoy totalmente llevada y olvidada de la vida y de todo	Durante el día, a veces presenta ausentismos de atención para con el entorno y los demás lo perciben.
	121:121 <CORR ELACI ÓN C>	Esto es porque ya toca, porque tengo un bebé a quién mantener, sino yo hubiera pasado la renuncia hace rato	
	121:121	Yo no veo... que esté bien. ¿Sí?, mi salud no ha mejorado, ha mejorado el ambiente laboral más mi salud no, entonces yo veo que, aunque yo esté bien, no estoy bien, ¿sí?, entonces yo no aguanto, yo no lo soporto.	A pesar de los esfuerzos de la organización por mejorar el ambiente, el sujeto presenta síntomas de desgaste.
	50:50 <CORR ELACI ÓN C>	No me importa	No tiene sentido de pertenencia hacia la organización ni lo que realiza en ella.
	98:98	Yo llegaba y pasaba por la esquina y yo empezaba a temblar, solamente eh pasar y sentir que, la, la, el Palacio de Justicia. A mi me hablaban del Palacio de Justicia y yo me escondía, era una cosa que como	Síntomas físicos eran producidos al pensar o pasar por la organización.

			que si yo sintiera que “uy Dios mío”, no, era impresionante. Y eso no ha cambiado.	
		105:105 <CORR ELACI ÓN CINIS MO>	¡Nada! ¿Pero yo cómo voy a tener sentido de pertenecía por algo que me hizo daño desde un principio?	Culpa a su trabajo de los daños ocasionados emocionalmente, desde hace varios años.

Tabla 4. Análisis de las citas sujeto 2, Síndrome Burnout. Elaboración Propia

Si bien es cierto que no existe un diagnóstico específico del Síndrome de Burnout en el DSM-5, tema que sale a relucir durante la revisión teórica, se aprecia que existen informes desde medicina laboral que relacionan las manifestaciones con este síndrome, pero sin atribución o denominación puntual del mismo. Por una parte, como se ha dicho anteriormente, esto sucede por la desinformación y omisión tan grande que sucede día a día en las reglamentaciones de seguridad y salud en el trabajo en diferentes empresas, y por otro lado porque efectivamente no es conveniente para las organizaciones aceptar que tienen un personal “quemado”, y en ocasiones las políticas de prevención y/o tratamiento se quedan cortas en la implementación.

Específicamente en Colombia, el Ministerio del Trabajo (2014), expide la tabla de enfermedades laborales bajo el decreto número 1477 del 5 de Agosto del año 2014 en la Sección II Grupo IV - Trastornos Mentales y del Comportamiento bajo el código del CIE-10 Z73.0 en donde se denomina como Síndrome de Agotamiento Profesional (Síndrome Burnout) con características etiológicas tales como: “Condiciones de la tarea, contenido de la misma se define a través del nivel de responsabilidad directo, las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y. definición de roles” afectando usualmente a personas que mantienen contacto en el sector educativo, médico y social, así mismo el desarrollo de actividades a víctimas, atención a jóvenes y adolescentes farmacodependientes, a personas con necesidades especiales,

levantamiento de cadáveres, no obstante en ningún reporte o artículo extraído de la revisión literaria se evidencia un paso más allá de la simple categorización.

Incluso, en lo que respecta a investigaciones centradas en investigaciones de profesiones diferentes a medicina y docencia, lo abarcado es muy limitado. En este orden de ideas, la presente investigación constituye una nueva perspectiva en este sentido para el contexto regional y local.

En resumen, la presencia del Síndrome Burnout en cualquier colaborador vinculado a cualquier organización surge por diversos factores, uno de ellos es la falta de comunicación, empatía y reacción asertiva frente a situaciones estresantes, así como la falta de apoyo de los líderes y la mala relación interpersonal llevada a cabo entre compañeros. A nivel personal principalmente sucede por la falta de estrategias de afrontamiento ante las diversidades laborales, aspecto en el que se centran las recomendaciones de esta investigación mediante la creación de la app SUPERA.

Conclusiones

Partiendo de los diferentes procesos teóricos y metodológicos llevados a cabo en la presente investigación, se concluye que efectivamente la estructura tridimensional propuesta por Maslach se encuentra presente en los estudios de casos realizados con dos funcionarios públicos de carrera, los cuales laboran y residen en la ciudad de Cúcuta y el Área Metropolitana.

Asimismo, los datos recolectados en esta investigación por medio del uso de herramientas cualitativas como la entrevista semiestructurada, la observación no participante y el autorregistro, permiten confirmar la universalidad de la configuración del Síndrome Burnout a partir del modelo tridimensional propuesto y sustentado por Maslach.

Por otro lado, es importante resaltar que a pesar de que en ambos colaboradores se evidencia la estructuración tridimensional previamente mencionada, existen diferencias individuales en el desarrollo de la misma. Por ejemplo, los resultados del sujeto 1 en la dimensión Agotamiento Emocional demuestran una alta carga de ira y hastío frente a su trabajo, no obstante camufla dichas emociones a través de actitudes cínicas y de burla hacia usuarios y compañeros; por su parte, la dimensión Agotamiento Emocional en el sujeto 2, es más centrada en pensamientos negativos repetitivos donde considera el trabajo como una tortura sin fin, y su manera de expresarlo es a partir de diferentes episodios de depresión, ansiedad y somatización psicofisiológica.

Finalmente, teniendo en cuenta el bagaje de conocimientos aprendidos y construidos a lo largo de la carrera de psicología, se considera de suma

importancia la presentación de recomendaciones enfocadas hacia la implementación de estrategias de afrontamiento en los colaboradores de carrera vinculados a esta investigación, pues se infiere que estas herramientas constituyen una parte esencial para el manejo de factores estresantes presentes en el ambiente laboral de los participantes.

Recomendaciones

En este apartado se presentan ciertas sugerencias a fin de disminuir y posteriormente controlar situaciones estresantes durante la jornada laboral de los colaboradores en cualquier organización.

Inicialmente, las instituciones del estado deberían poseer atención médica y psicológica durante el año a fin de identificar cualquier caso de Síndrome Burnout y así mismo Enfermedades Laborales dentro del área organizacional y salud ocupacional, esto ayudaría a disminuir el incremento de episodios de desequilibrio emocional en el trabajo, costos de ausentismos y demandas hacia la empresa.

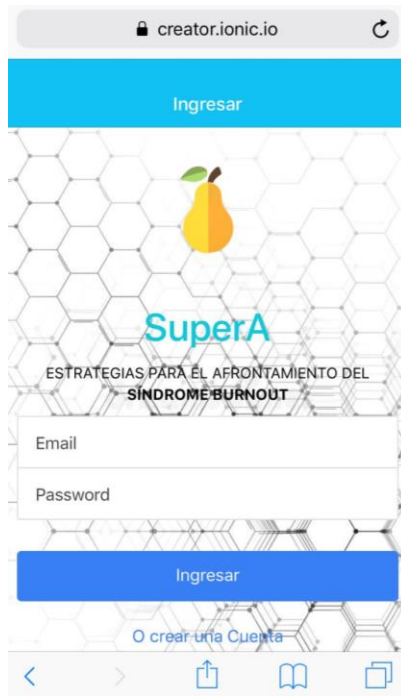
Por otro lado, es importante conocer la condición médica como también la psicológica de cualquier colaborador pues el seguimiento de estos aspectos es importante para óptimo desempeño del mismo dentro de la empresa.

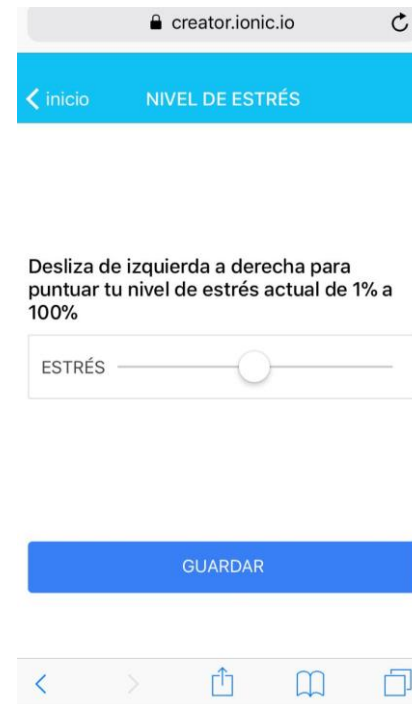
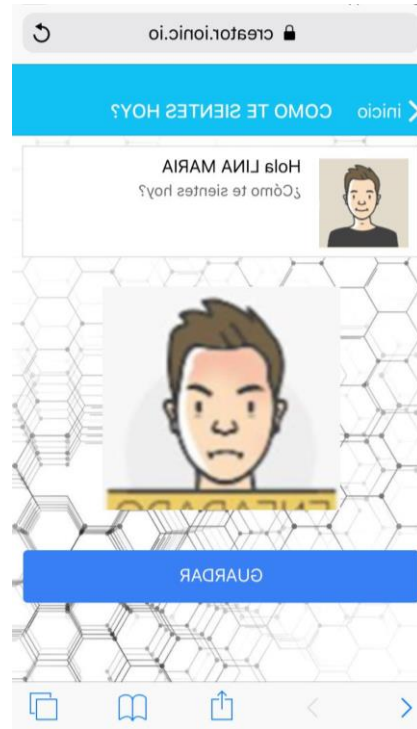
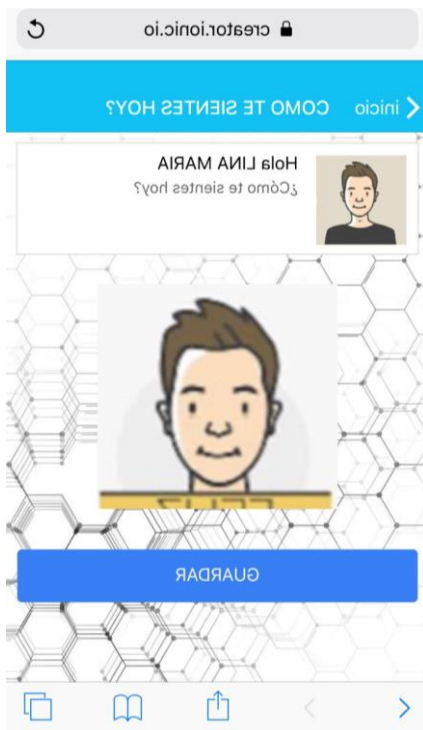
Se debe tener en cuenta la sobrecarga laboral y más aún aquellos que diariamente poseen contacto con usuarios. En ocasiones las organizaciones prefieren sobrecargar un colaborador a contratar a otro.

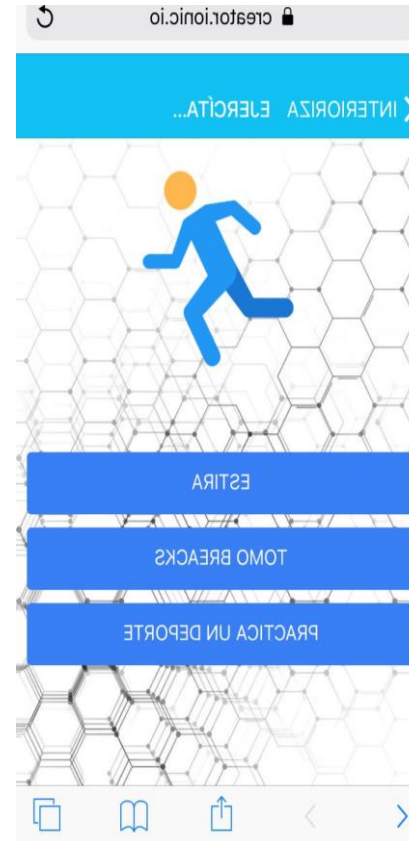
Por último, la práctica de pausas activas genera el espacio de esparcimiento lúdico y de reflexión para que los colaboradores manejen situaciones cotidianas en el trabajo, aspecto que poco es implementado en las entidades públicas debido a la sobrecarga laboral, en caso de que no sucedan, se recomienda invitar al colaborado a utilizar como primer paso la app SUPERA.

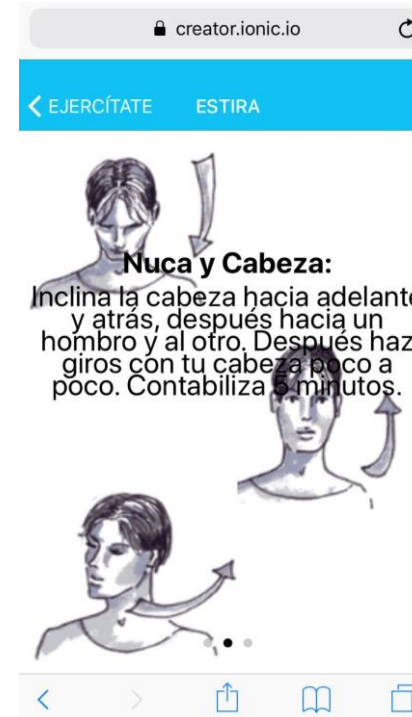
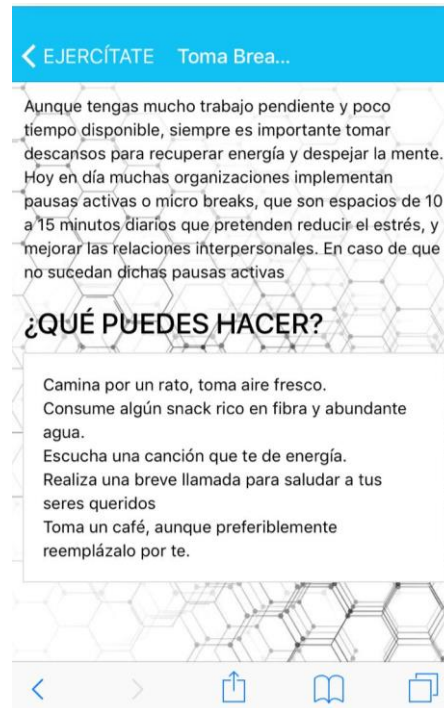
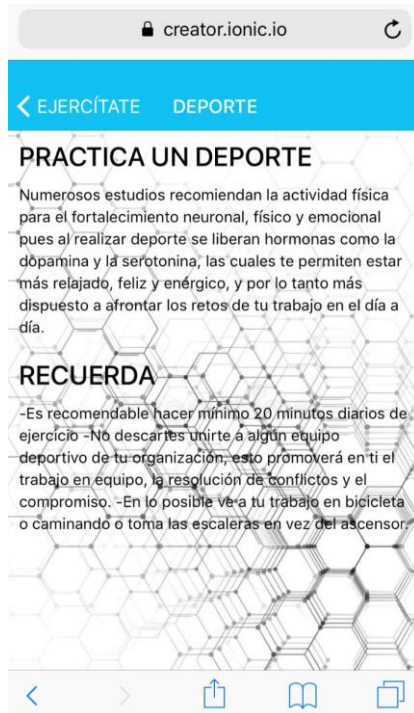
APP SUPERA

Creado por Lina María Delrío Jaimes, María José Ricaurte Botello y Configurado por Elkin Fernando Jaimes









Reader View Available

< INTERIORIZA MEDITACION



La meditación no sólo disminuyen los niveles de estrés, sino que también tiene beneficios tangibles para la salud como la mejora del sistema inmunológico, reducir la inflamación y la disminuir del dolor. Además, los estudios de imágenes cerebrales muestran que la meditación agudiza la atención y la memoria. Quizás lo más importante, se ha logrado relacionar la meditación con un grado de mayor felicidad y mayor compasión.



< > [Share] [Bookmarks] [Tabs]

creator.ionic.io

< INTERIORIZA MEDITACION



¿CÓMO HACERLO?

Siéntate en un espacio tranquilo, cierra los ojos y respira (inhalando y exhalando) durante 2 minutos inicialmente, deja que tus pensamientos negativos se disipen mientras atraes los positivos. Otra alternativa más dinámica de practicar la meditación es a través del YOGA. Aprender el ejercicio del Yoga permite balancear la energía física y mental, pues es una disciplina que según Osho, intentar generar un equilibrio a partir de la ciencia de la Unión. Durante la práctica de este aprendes a respirar pues es la base para iniciar la actividad física; de igual forma aprendes a meditar. Los pasos de cómo realizar esta actividad los encontrarás en el apartado de videos, en el link YOGA PARA PRINCIPIANTES.

< > [Share] [Bookmarks] [Tabs]

creator.ionic.io

< INTERIORIZA RELÁJATE

Aprender técnicas de relajación y respiración ayudan a las personas a controlar sus niveles de estrés o ansiedad.

Siéntate en un lugar comodo y en silencio.

Cierra los ojos, seguidamente inhala por el estómago y exhala por la boca.

Ahora, tensa las piernas, pies sostén por 5 segundos y suelta. (Inhala mientras tensas y exhala cuando sueltes los músculos).

Repite el ejercicio tensando los brazos y manos.

Por último, sigue respirando durante 1 minuto. Abre los ojos poco a poco y se consciente de tu alrededor.

Practica esto en momentos de descanso o en situaciones estresantes y controlaras tus niveles de estrés.

< > [Share] [Bookmarks] [Tabs]

creator.ionic.io

< Actividades CONSTRUYE

Con frecuencia nuestros objetivos pueden verse obstaculizados por diversas barreras autoimpuestas, no obstante es importante aprender a derribarlas. Cumplir con estas estrategias te ayudará a lograrlo.

- Remplaza**
los Pensamientos negativos
- LLeva**
Una Bitácora de Notas
- Enfreta**
Tus Miedos

< > [Share] [Bookmarks] [Tabs]

oi.ionic.io

CONSTRUYE BITÁCORA >

WOULD YOU LIKE TO ADD A NOTE?

[Share] [Bookmarks] [Share] < >

creator.ionic.io

< CONSTRUYE ENFRENTA

Exponerte ante situaciones poco agradables en ocasiones es la mejor solución para superarlo. Ciertamente en el contexto laboral existen algunos momentos donde no nos sentimos a gusto o simplemente sentimos que no encajamos, no obstante, la evitación nunca será la mejor manera para afrontar los problemas. Recuerda que ver a un profesional de psicología te ayudará a llevar a cabo un proceso más completo.

¿CÓMO DEJAR DE HUIR?

Mira videos y fotos de la situación que te genera displacer Hazte consciente de cómo te sientes y de lo que piensas Simula situaciones donde te encuentres en esa situación y entrénate para reaccionar asertivamente Busca estrategias que puedas utilizar para hacerlo menos difícil Acércate poco a poco a aquello que no te gusta pero de manera lenta y segura Ten un encuentro real, donde manifiestes todo lo practicado.

< > [Share] [Bookmarks] [Tabs]

creator.ionic.io

← CONSTRUYE REEMPLA...

Por medio del autorregistro puedes expresar con total libertad lo que piensas, sientes y haces en momentos determinados, lo cual te ofrecerá una perspectiva más amplia de ti mismo. Con esta herramienta se observan detenidamente los procesos internos que suceden en una situación estresante que genera pensamientos negativos, para posteriormente ser modificados de manera positiva y en consecuencia, generar un cambio en las conductas asociadas a éstos.

La elaboración de un autorregistro es simple, para ello sólo necesitas un cuaderno y lapicero o puedes hacerlo digitalmente. Lo importante es contar con aspectos como la constancia, la voluntad y el interés para ser llevado a cabo con eficiencia.

A continuación te enseñamos un modelo de cómo podrías realizarlo, pero en lo posible procura ver a un profesional de psicología para recibir una orientación más completa sobre esta herramienta.

Situación	Respuesta cognitiva (pensamiento)	Respuesta Fisiológica	Respuesta Motora y Resultado
Donde se produce el comportamiento (día, hora, lugar)	Pensamientos automáticos en la situación	Reacciones como sudoración, palpitación, etc.	Cómo actúa en consecuencia por ejemplo Evitación.

creator.ionic.io

← Actividades ACTÚA

Einstein dijo " No esperes resultados diferentes si siempre haces lo mismo", es decir, los cambios más significativo en tú vida pueden ser realizados por ti mismo. En esta sección aprenderás a poner en práctica diferentes estrategias que te ayudarán a sentirte mejor contigo mismo y los que te rodean.

Habilidades Sociales

¿Aceptas los Retos?

creator.ionic.io

← ACTÚA HABILIDADES SOCIALES

LA EMPATÍA

Es una habilidad clave para el desarrollo de una comunicación interpersonal asertiva, pues permite comprender a profundidad el mensaje del otro y de esta manera establecer una conexión que va más allá de la compasión.

¿POR QUÉ FORTALECERLA?

Mejoras las relaciones interpersonales con las personas que te rodeas Promueves el trato humanizado Adquieres agilidad al entender lo que los demás intentan decir y a qué hacen referencia. Aumenta tu nivel de confianza, autoestima, liderazgo y escucha activa. Es una oportunidad para ofrecer tu ayuda incondicional y desinteresada.

¿CÓMO FORTALECERLA?

Esencial tener en mente que la clave radica en aprender a ponerse en el lugar del otro, con lo cual deberás dejar de lado tu propio criterio pasando a entender lo que tu interlocutor quiere dar a entender. Presta atención a aspectos como el tono, la postura, la expresión, la mirada, los silencios pues ellos también cuentan una versión del relato. Nunca subestimes la

creator.ionic.io

< ACTÚA HABILIDADES SOCIALES

deberás dejar de lado tu propio criterio pasando a entender lo que tu interlocutor quiere dar a entender. Presta atención a aspectos como el tono, la postura, la expresión, la mirada, los silencios pues ellos también cuentan una versión del relato. Nunca subestimes la percepción que tu interlocutor tiene de su problema, por el contrario intenta imaginar la situación expresada y su contexto.

Importante hacer preguntas prudentes, asertivas que impulsen en el otro la extensión verbal de sentimientos, emociones y pensamientos.

Evita expresar conclusiones que pueden parecer de juicio o irrespetuosas.

Una buena forma de hacerle ver que lo entiendes es reformulando lo que comunica, añadiendo la emoción que creas que está experimentando.

Por último, recuerda que la empatía es “ponerse en los zapatos del otro”, no obstante esto no significa que permitas afectarte por lo comunicado, sino imaginar cómo sería estar en esa posición.

TRABAJO EN EQUIPO

< > 📄 📖 📄

creator.ionic.io

< ACTÚA HABILIDADES SOCIALES

PASOS para el Trabajo en equipo

ESTABLECE objetivos de alto motivación para todo el equipo.

PLANIFICA objetivos.

ESTABLECE Técnica de valoración y cumplimientos de objetivos.

ESCUCHA a todos los integrantes de tu equipo.

Refuerza el sentido de RESPONSABILIDAD.

INFORMA a todos los integrantes de tu equipo.

CONVIERTE... Anuncia lo... de una manera...

< > 📄 📖 📄

creator.ionic.io

< ACTÚA HABILIDADES SOCIALES

¡HAGAMOS UN BUEN TRATO!

9 DÍAS PARA SER MEJOR

BUSCA MOTIVOS PARA SONREIR Y HACER REIR

UNE FUERZAS CON TU EQUIPO DE TRABAJO

EXPRESA TUS EMOCIONES ASERTIVAMENTE

NO OLVIDES SALUDAR CUANDO LLEGAS

TOMA EN CUENTA LAS OPINIONES DE LOS DEMÁS

RESPETA LAS CREENCIAS Y DECISIONES DE OTROS

APRECIA EL ESFUERZO DE TUS COLEGAS Y COMPAÑEROS


TOLERA LOS DESACIERTOS DE LOS DEMÁS

OFRECE TU AYUDA DESINTERESADAMENTE

< > 📄 📖 📄

creator.ionic.io

ACTÚA RETROS



VER PELÍCULA: **Mejor... imposible** (As Good as It Gets). Dirigida por James L. Brooks y protagonizada por Jack Nicholson, Helen Hunt y Greg Kinnear.
Youtube: https://www.youtube.com/watch?v=tg_mvjmKx3Y&t=207s.

ES HORA DE PRACTICAR: Como lo viste en la película, en ocasiones podemos encontrar en otras personas con las que nunca pensamos relacionarnos diferentes puntos de vista y grandes enseñanzas. Así pues, tu reto es establecer una conversación con un usuario o compañero laboral con el que no tengas mucha relación y pon en práctica los aspectos claves de la empatía expuestos con anterioridad.

• • • •

< > ↑ 📖 📄

creator.ionic.io

ACTÚA RETROS



VER PELÍCULA: **Cadena de favores** (Pay It Forward) es una película estadounidense de 2000, dirigida por Mimi Leder. Está protagonizada por Haley Joel Osment, Kevin Spacey, Helen Hunt y Jon Bon Jovi. La historia está basada en la novela homónima de Catherine Ryan Hyde. **Youtube:** <https://www.youtube.com/watch?v=bzMsZRbwjPA>.

ES HORA DE PRACTICAR: Ahora es tu turno de recrear la cadena de favores pero vamos a agregarle un elemento: una pequeña libreta. Toma la iniciativa y hazle un favor a alguien de tu entorno laboral, explícale que al hacerle el favor formará parte de la cadena y recibirá la libreta, no olvides solicitarle que firme en la libreta su participación y que continúe la cadena

• • • •

< > ↑ 📖 📄

creator.ionic.io

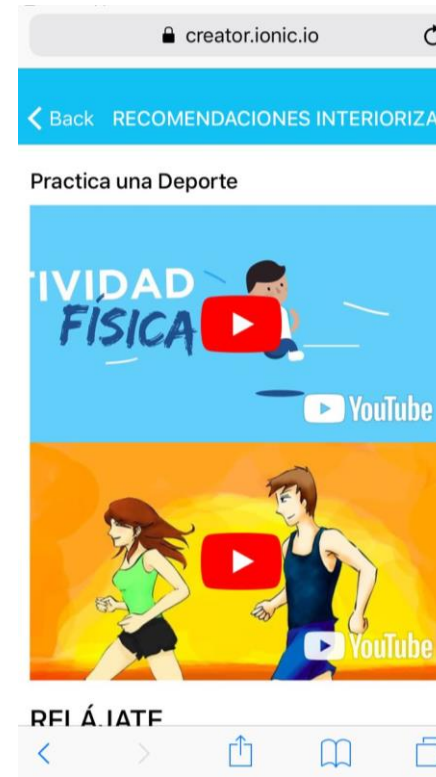
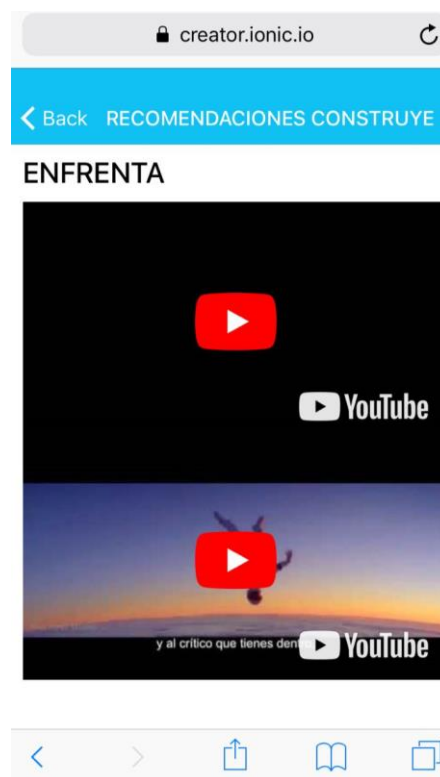
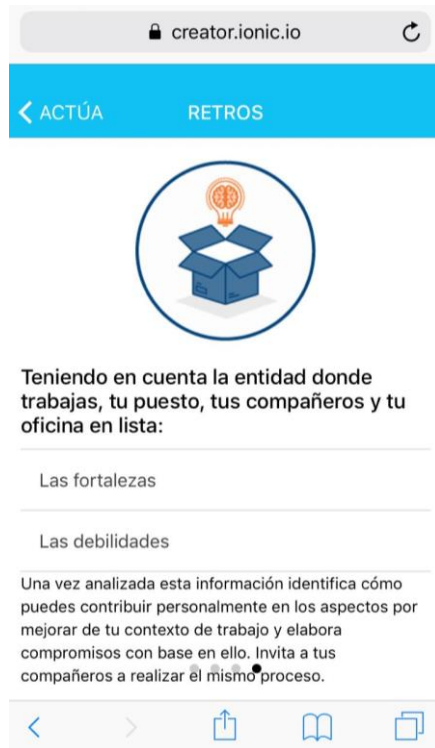
ACTÚA RETROS

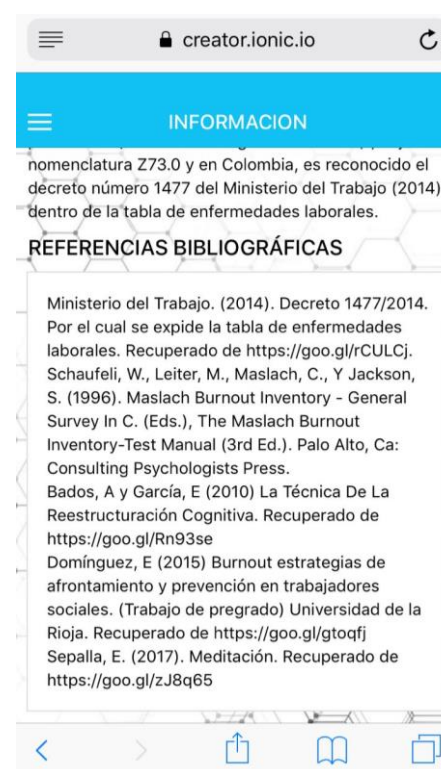
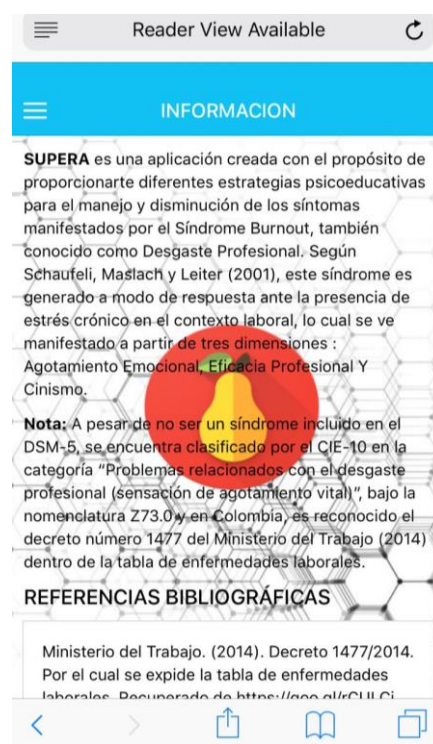
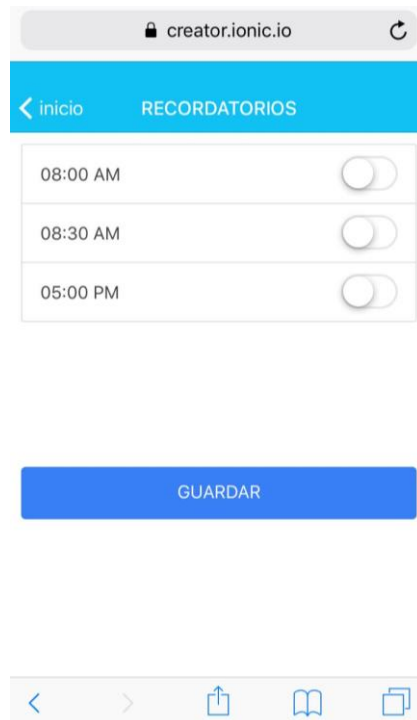


Participa en una actividad programada en tu lugar de trabajo. Puede ser un cumpleaños, una festividad, encuentros deportivos o culturales y comparte tu experiencia en el apartado de bitácora.

• • • •

< > ↑ 📖 📄





ANEXOS

DIMENSIÓN BURNOUT	PREGUNTAS
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	¿Cómo se siente emocionalmente antes de iniciar, durante y al finalizar la jornada laboral?
	¿Siente que presentarse a trabajar cada día le exige un esfuerzo extra a nivel emocional?
	¿Cómo describiría su interés y entusiasmo para presentarse a trabajar?
	¿Se siente muy agotado, hastiado de su trabajo?
EFICACIA PROFESIONAL	¿Considera que las funciones que desarrolla son de importancia y valor en su contexto laboral?
	¿Constantemente se le dificulta plantear y planificar proyectos encaminados a metas laborales?
	¿Considera que tiene exceso de carga laboral además de tiempo limitado para dar cumplimiento a sus deberes dentro de la organización?
	¿Considera que aprovecha al máximo la jornada laboral, o en la mayor parte del tiempo realiza actividades que no están relacionadas a su trabajo?
	¿Realiza comparaciones respecto al desempeño laboral con sus compañeros de trabajo? ¿De qué tipo?
CINISMO	¿Usualmente manifiesta una actitud apática, indiferente, distante en el trato con usuarios y/o compañeros de trabajo? En caso de afirmación por favor refiera una situación donde evidencie esta situación.
	¿Prefiere la evitación de contacto con usuarios y/o compañeros de trabajo? En caso de afirmación por favor refiera las razones por las que lo hace.
	¿Con qué frecuencia presenta retrasos en la hora de llegada al trabajo, así como ausentismo con o sin justificación?
	¿Considera que tiene un notable sentido de pertenencia por la organización donde se desempeña laboralmente?

Entrevista Semiestructurada Síndrome Burnout

Hola, a continuación, encontrarás una guía de autorregistro diario el cual diligenciarás cada día al finalizar la jornada laboral durante una semana; tu compromiso consiste en registrar los pensamientos automáticos, las emociones y las conductas que percibes en ti mismo a partir de las 6 premisas dadas, puedes extenderte cuánto quieras. No olvides registrar la hora aproximada en la que vivencias estas experiencias, y recuerda que no existen respuestas buenas o malas, la efectividad de este ejercicio radica en la constancia y honestidad en el diligenciamiento del mismo.

Premisa	Hora	Pensamiento	Emoción	Conducta
Presentarme al trabajo.				
La jornada laboral diaria.				
Las actividades laborales que desempeño.				
Mi carrera y metas profesionales.				
Mi trato hacia los usuarios y compañeros.				
Mi trabajo en esta organización.				

Guía de Autorregistro.

Constancia de Juicio de experto:

Yo, CLAUDIA CECILIA APARICIO SUÁREZ, titular de la cédula de identidad No. 1094241595 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por las psicólogas en formación LINA MARÍA DELRÍO JAIMES y MARIA JOSÉ RICAURTE BOTELLO, de la Universidad de Pamplona, como parte fundamental para el desarrollo de su investigación en curso modalidad trabajo de grado.

El día 03 del mes 11 del año 2017

Anexo:

Número de la tarjeta profesional:

135224.

Firma:

Claudia Aparicio Suárez

cc 1094241595

Validación de experto 1 Entrevista semiestructurada

Constancia de Juicio de experto:

Yo, Laura Haribel Rios, titular de la cédula de identidad No. 1094.241.468 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por las psicólogas en formación LINA MARÍA DELRÍO JAIMES y MARIA JOSÉ RICAURTE BOTELLO, de la Universidad de Pamplona, como parte fundamental para el desarrollo de su investigación en curso modalidad trabajo de grado.

El día 14 del mes 11 del año 2017.

Anexo:

Número de la tarjeta profesional:

109163 COLPSIC.

Firma:

Laura Haribel Rios Ruiz
C.C 1094.241.468 de P/na.

Constancia de Juicio de experto:

Yo, Yijadd Ordoñez Yaber, titular de la cédula de identidad No. 1032370984 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por las psicólogas en formación LINA MARÍA DELRÍO JAIMES y MARIA JOSÉ RICAURTE BOTELLO, de la Universidad de Pamplona, como parte fundamental para el desarrollo de su investigación en curso modalidad trabajo de grado.

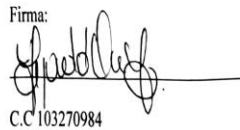
El día 6 del mes 11 del año 2017

Anexo:

Número de la tarjeta profesional:

114824

Firma:



C.C 103270984



La Academia al servicio de la Vida

San José de Cúcuta, Noviembre 01 2017.**Consentimiento Informado**

Por medio de la presente exponemos respetuosamente nuestra intención e interés por establecer un vínculo investigativo con usted, quien presenta sintomatología a partir del desgaste laboral (Síndrome Burnout). Lo anterior es solicitado teniendo en cuenta la propuesta de trabajo de grado liderada por las psicólogas en formación Lina María Delrío Jaimes y María José Ricaurte Botello – y supervisada por la docente Piedad Vega Montaguth-, las cuales pretenden estudiar dicho síndrome a través de un estudio de caso, contribuyendo de esta manera la ampliación y profundización del tema en el contexto psicosocial cucuteño.

En este orden de ideas, se hará uso de técnicas para la recolección de datos tales como revisión de antecedentes, entrevista semiestructurada, observación no participante, entre otras para los cuales se utilizarán herramientas como videos, audios y notas. Cabe resaltar que, todos los datos proporcionados en ésta investigación tendrán un carácter confidencial, de acuerdo con los principios establecidos en la ley 1090 de 2006, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología como se dicta en el código Deontológico y Bioético además de otras disposiciones, en el cual se garantiza absoluto anonimato y derecho de la intimidad del participante.

Adicional a lo previamente mencionado, es intención de las psicólogas en formación generar una estrategia de prevención del síndrome Burnout, con el fin de disminuir en usted el desarrollo progresivo de dicha sintomatología, favoreciendo de ésta manera su desempeño y productividad laboral.

Yo SERGIO BUENAFINA JIMENA identificado con cédula de ciudadanía 13.484.511 de caucano certifico que he leído este documento haciendo uso de mis facultades en totalidad y que de manera voluntaria acepto participar en dicha investigación, teniendo pleno entendimiento de mi derecho a abstenerme de participar, retirarme o no contestar alguna pregunta en particular, lo anterior sin ninguna penalidad o perjuicio para mi vida.



Universidad de Pamplona - Ciudad Universitaria - Pamplona (Norte de Santander - Colombia)
Tels: (7) 5685303 -5685304 - 5685305 Fax: 5682750 – www.unipamplona.edu.co



Consentimiento Informado Sujeto 1



La Academia al servicio de la Vida

San José de Cúcuta, Noviembre 07 2017.

Consentimiento Informado

Por medio de la presente exponemos respetuosamente nuestra intención e interés por establecer un vínculo investigativo con usted, quien presenta sintomatología a partir del desgaste laboral (Síndrome Burnout). Lo anterior es solicitado teniendo en cuenta la propuesta de trabajo de grado liderada por las psicólogas en formación Lina María Delrío Jaimes y María José Ricaurte Botello – y supervisada por la docente Piedad Vega Montaguth-, las cuales pretenden estudiar dicho síndrome a través de un estudio de caso, contribuyendo de esta manera la ampliación y profundización del tema en el contexto psicosocial cucuteño.

En este orden de ideas, se hará uso de técnicas para la recolección de datos tales como revisión de antecedentes, entrevista semiestructurada, observación no participante, entre otras para los cuales se utilizarán herramientas como videos, audios y notas. Cabe resaltar que, todos los datos proporcionados en ésta investigación tendrán un carácter confidencial, de acuerdo con los principios establecidos en la ley 1090 de 2006, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología como se dicta en el código Deontológico y Bioético además de otras disposiciones, en el cual se garantiza absoluto anonimato y derecho de la intimidad del participante.

Adicional a lo previamente mencionado, es intención de las psicólogas en formación generar una estrategia de prevención del síndrome Burnout, con el fin de disminuir en usted el desarrollo progresivo de dicha sintomatología, favoreciendo de ésta manera su desempeño y productividad laboral.

Yo Liliana E. Clavijo Zárate identificado con cédula de ciudadanía 60.374.260 de Cúcuta, certifico que he leído este documento haciendo uso de mis facultades en totalidad y que de manera voluntaria acepto participar en dicha investigación, teniendo pleno entendimiento de mi derecho a abstenerme de participar, retirarme o no contestar alguna pregunta en particular, lo anterior sin ninguna penalidad o perjuicio para mi vida.



Universidad de Pamplona - Ciudad Universitaria - Pamplona (Norte de Santander - Colombia)
Tels: (7) 5685303 -5685304 - 5685305 Fax: 5682750 – www.unipamplona.edu.co



Consentimiento Informado Sujeto 2



La Academia al servicio de la Vida

San José de Cúcuta, Octubre 2017.

A quien pueda interesar

Gestión de Talento Humano
Cordial saludo,

Por medio de la presente exponemos respetuosamente ante usted nuestra intención e interés por establecer un vínculo investigativo con un sujeto administrativo y/o asistencial diagnosticado con Síndrome Burnout, también conocido como síndrome de trabajador quemado o desgaste laboral, que usted tenga o haya tenido registro. Lo anterior es solicitado a partir de la propuesta de trabajo de grado liderada por las psicólogas en formación Lina María Delrío Jaimes y María José Ricaurte Botello, las cuales pretenden estudiar dicho síndrome a través de un estudio de caso, contribuyendo de esta manera la ampliación y profundización del tema en el contexto psicosocial cucuteño.

En este orden de ideas, se hará uso de tres técnicas para la recolección de datos: revisión de antecedentes, entrevista semiestructurada y observación no participante. Cabe resaltar que, todos los datos proporcionados en esta investigación tendrán un carácter confidencial, de acuerdo con los principios establecidos en la ley 1090 de 2006, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología como se dicta en el código Deontológico y Bioético además de otras disposiciones, en el cual se garantiza absoluto anonimato y derecho de la intimidad del participante.

Adicional a lo previamente mencionado, es intención de las psicólogas en formación generar una estrategia de prevención del síndrome Burnout, con el fin de disminuir la aparición de nuevos casos dentro de la institución, favoreciendo de esta manera el desempeño y la productividad laboral de sus colaboradores.

Agradecemos su comprensión y colaboración.

Atentamente, Lina María Delrío Jaimes; María José Ricaurte Botello.

Programa de Psicología, 10 semestre.

Contacto: 316 465 3812 - 312 437 7667 - Correo: delriolina09@gmail.com.



Universidad de Pamplona - Ciudad Universitaria - Pamplona (Norte de Santander - Colombia)
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co



Carta solicitud de personas diagnosticadas con Síndrome Burnout.

Referencias Bibliográficas

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial y Organizacional: Un enfoque aplicado*. México: Cengage Learning. Recuperado de <https://goo.gl/cjLYns>
- Abello, A., y Lozano, D. (2013). *Importancia de los Factores de Riesgo Psicosocial y Clima Organizacional en el Ámbito Laboral* (Tesis de maestría). Universidad del Rosario, Bogotá. Recuperado de <https://goo.gl/NBmmuE>
- Aguilar, J y Barroso. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Revista de Medios y Educación*, (47), 73-88. Recuperado de <https://goo.gl/tIu1vC>
- Alvarez, A. (2010). Frederick Winslow Taylor y la administración científica: contexto, realidad y mitos. *Revista Gestión y Estrategia*, 1 (38), 17-29. Recuperado <https://goo.gl/yvuN7L>
- Álvarez, F. (2003). *Resumen de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales*. FETE-UGT Secretaría de Formación Sindical y Acción Cultural. Recuperado de <https://goo.gl/64LyRx>
- Álvarez, G. (2017). *Prevención De Riesgos Laborales*. Recuperado de <https://goo.gl/HGoJPv>
- Amigo, I., Asensio, E., Menéndez, I., Redondo, S., y Ledesma, J.A. (2014). Working in direct contact with the public as a predictor of burnout in the banking sector. *Psicothema*, 26 (2), 222-226. Recuperado de <https://goo.gl/MyDy9L>

- Ambrosio, M. (2015). *Relación entre Autoeficacia Percibida y Burnout en Docentes Argentinos de Nivel Primario y Secundario* (Tesis de Pregrado)
Recuperado de <https://goo.gl/ynM1Xc>
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome Burnout en las empresas*. Recuperado de <https://goo.gl/JDmi9b>
- Arias, A. y Corona, A. (2017). *Síndrome de Burnout en los funcionarios públicos de la Alcaldía de Yondo-Antioquia*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Pamplona (Pamplona).
- Avedaño, D., y Castañeda, J. (2013). *Síndrome Burnout y Engagement, desde el Modelo Demandas-Recursos, en auxiliares de enfermería del área de Urgencias, del Hospital Universitario Méderi-Barrios Unidos* (Tesis de pregrado). Universidad del Rosario, Bogotá. Recuperado de <https://goo.gl/FfBZo3>
- Beleño, R., y Ucros, M. (2015). *Factores de Riesgos Psicosociales y Niveles de Estrés en Trabajadores Administrativos de la Universidad de la Costa en el 2014* (Tesis de maestría). Universidad de la Costa CUC, Barranquilla.
Recuperado de <https://goo.gl/pRhszj>
- Benguría, S., Martín, B., Valdés, M., Pastellides, P., Gómez, L. (2010). *Métodos De Investigación En Educación Especial*. Recuperado de <https://goo.gl/pyaBMs>
- Blanco, M., Cunha, A., Ayuso, L., Crespo, P. y Mena, C. (2016). *Precariedad laboral. burnout y salud en personal administrativo de Granada*. *ReiDoCrea*, 5(2), 40-48. (Trabajo Monografía) Recuperado de <https://goo.gl/5uVDLn>

- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., Varela, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en Educación Médica*. Revista Redalyc ISSN 2007-865X . Recuperado de <https://goo.gl/oJFyqd>
- Castillo, J., Mancilla, M., López, M., Rojas, T., Tristán, A. (2007). Burnout en Personal Administrativo de una Dependencia Gubernamental: Análisis de sus Factores Relacionados. *Investigación y Ciencias de la Universidad de Aguascalientes*, (37), 26-34. Recuperado de <https://goo.gl/ebYirA>
- Castillo, S. (2001). El síndrome de Burnout o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina Legal Costa Rica*, 17 (12), 20-32. Recuperado de <https://goo.gl/sV7cyV>
- Cibelez, Z. y Carrascal, M., (2015). *Síndrome Burnout En Los Docentes Del Magisterio De La Ciudad De Cúcuta, Que Asisten A La IPS Fundación Médico Preventiva*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <https://goo.gl/8qkpqu>
- Charria, V., Sarsosa, K., y Arena, F. (2011). Factores de riesgo psicosociales laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Nacional Pública*, 29 (4), 380-391. Recuperado de <https://goo.gl/GfxMaA>
- Colegio Colombiano de Psicólogos. (2017). *Ley 1090 de 2006*. Recuperado de <https://goo.gl/DMN1r7>
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. (2008). *Guía violencia en el trabajo y sus manifestaciones*. Recuperado de <https://goo.gl/nREhnJ>
- Congreso de la República de Colombia. (2006). *Ley 1010/2006. Por medio de la cual se adoptan las medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso*

laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Recuperado de <https://goo.gl/J6e7sn>

Congreso de la República de Colombia. (2012). *Ley 1562/2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.* Recuperado de <https://goo.gl/9ZFNXh>

Congreso de la República de Colombia. (2013). *Ley 1616/2013. Por medio de la cual se expide la ley de la salud mental y se dictan otras disposiciones.* Recuperado de <https://goo.gl/uPpk5>

Cruz, D., y Suarez, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Revista Psicogente*, 20 (38), 268-281. Recuperado de <https://goo.gl/5sW3pU>

De la Fuente, E. I., Aguayo, E. R., Vargas, P. C., y Cañadas, G. (2013). Prevalence and risk factors of burnout syndrome among Spanish police officers. *Psicothema*, 25(4), 488-493. Recuperado de <https://goo.gl/5X1KBg>

Defensoría del Pueblo Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2014). *La violencia Laboral.* Recuperado de <https://goo.gl/KfGLVb>

De la Cruz, E. (2013). *Estrés Laboral Y Síndrome De Burnout En Los Profesionales De Enfermería De Atención Hospitalaria.* (Tesis de Pregrado). Recuperado de <https://goo.gl/kc3fcP>

Del Valle, J. F., López, M., y Bravo, A. (2007). Job stress and burnout in residential child care workers in Spain. *Psicothema*, 19 (4), 610-615. Recuperado de <https://goo.gl/KtUYTS>

- Dewinter, J., Kocurek, C., y Nichols, R. (2014). Taylorism 2.0: Gamification, scientific management and the capitalist appropriation of play. *Journal of gamin and virtual worlds*, 6 (2), 109-127. Recuperado de <https://goo.gl/vnMNfh>
- Díaz, F. y Gómez, C. (2010). La investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://goo.gl/i7UX1d>
- Dominguez, E. (2015). *Burnout, estrategias de afrontamiento y prevención en trabajadores sociales* (Tesis de pregrado). Universidad de la Rioja, España. Recuperado de <https://goo.gl/gtoqfj>
- Dos Santos, L., Carlotto, M., y Rangel, D. (2012). Síndrome de Burnout: estudio de base poblacional con servidores del sector público. *Revista de Salud Pública*. Recuperado de <https://goo.gl/yDPEMK>
- Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P. R., y García-Jueas, J. A. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*, 24 (2), 271-276. Recuperado de <https://goo.gl/Q3NXZL>
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *CEGESTI Éxito Empresarial*, (160), 1-4. Recuperado de <https://goo.gl/HjyXso>
- Freudenberger, H. (1974). *Staff burn-out*. *Journal of Social Issues* 1974; 30: 159-165

- Gálvez, N., Gómez, O., Villanueva, L., Guzmán, L. Ortiz, L. (2015). *Identificación De Los Factores De Riesgo Psicosociales Intralaborales Relacionados Con El Síndrome De Burnout En Docentes De Colegios Públicos Y Privados De Colombia E Hispanoamérica En Los Últimos 10 Años*. (Tesis de Especialización). Corporación Para Estudios en la Salud, Medellín.
- García, D., Peña, M., Chaparro, E., Camacho, B. Y Mateos, A., (2013). *Relación Entre Las Dimensiones Del Síndrome De Burnout Y Los Factores De Satisfacción Laboral*. Universidad De Granada, España. Recuperado de <https://goo.gl/igULct>
- García-Ramos, T., Díaz-Juarbe, R., y Santiago-Estrada, S. (2013). Historicidad crítica de la Psicología Industrial/Organizacional: Hacia una nueva psicología del trabajo y las organizaciones. *Revista Psicología desde el Caribe*, 30 (1), 146-176. Recuperado de <https://goo.gl/miYNqT>
- Gil-Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica*. Recuperado de <https://goo.gl/99pLDt>
- Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83 (2), 169-173. Recuperado de <https://goo.gl/oruj8T>
- Gil-Monte, P. R., y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Revista Anales de Psicología*, 15 (2), 261-268. Recuperado de <https://goo.gl/PQ8C51>

- Giraldo, V. (2014). Prevalencia De Síntomas De Estrés Y Su Relación En La Calidad De Vida De Los Servidores Públicos De Una Entidad Del Estado Colombiano. *Universidad del Rosario*. Recuperado de <https://goo.gl/66pkwj>
- González, J. (2013). *El síndrome Burnout en el desempeño laboral*. Recuperado de <https://goo.gl/SkvRpr>
- González, Q. (2017) *Prevalencia Del Síndrome De Burnout En Profesionales De La Salud Del ESE Hospital San Juan de Dios de La Ciudad De Pamplona y Factores Asociados a su Posible Aparición* (Tesis de pregrado). Universidad de Pamplona, Pamplona.
- González, Y., y Rivera, K. (2012). *Presencia del síndrome de agotamiento profesional entre los médicos agregados y residentes del hospital regional de Sonsonate mayo-agosto 2011* (Tesis de maestría). Universidad del Salvador, San Salvador. Recuperado de <https://goo.gl/h5wjaT>
- Hederich, C. y Caballero, C. (2016). Validación Del Cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBSI) En Contexto Académico Colombiano. *Revista CES Psicología*, 9(1), 1-15.
- Herrera, L. (2012). *Los Riesgos Psicosociales, sus posibles Causas y su necesario monitoreo en Colombia bajo la Resolución 2646 del 2008* (Trabajo de grado tipo Monografía). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias. Recuperado de <https://goo.gl/urdCv8>
- Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laboral, OSALAN. (2014). *Guía de prevención de riesgos psicosociales*. Monte Basatxu. Recuperado de: <https://goo.gl/TYUpTt>

- Illera, D., Estrada, J., Pérez, R., Quintana, S., Fajardo, T., (2013). *Estrés Laboral (Síndrome De Burnout) En Un Hospital No Acreditado En El Municipio De Mocoa Año 2012*. (Tesis de Pregrado). Universidad Escuela De Administración De Negocios, Popayán, Colombia.
- Jefatura del Estado Español. (1995). *Ministerio de la presidencia y para las administraciones territoriales, Ley 31/1995 del 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales*. Recuperado de: <https://goo.gl/uM7dBt>
- Jiménez, A. (2017). *Evaluación de Riesgos Psicosociales y Capacidad de Liderazgo del Personal Administrativo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura -Sede Principal- 2016* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Piura, Perú. Recuperado de <https://goo.gl/JBn2Fj>
- Jiménez, B., y León, C. (2010). *Factores y riesgo psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado de: <https://goo.gl/ZBu2Ku>
- Juárez, A. Idrovo, A., Camacho, A. y Placencia, O. (2014). *Burnout Syndrome in Mexican population: A systematic review*. *Salud mental*, 37(2), 159-176. Recuperado de <https://goo.gl/PMR7tt>
- Lahera, M., Góngora, J. (2002). *Factores Psicosociales: Identificación De Situaciones De Riesgo*. Instituto Navarro de Salud Laboral. Recuperado de: <https://goo.gl/rZBR2J>
- Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1984 / 1986). *Stress, appraisal and Coping: Estrés y procesos cognitivos*. Nueva York / Barcelona: Springer / Martínez Roca.

- Leirós, L. (2009). Historia de la Ergonomía, o de como la ciencia del trabajo se basa en verdades tomadas de la Psicología. *Revista de historia de la Psicología*, 30 (4), 33-53. Recuperado de <https://goo.gl/NQUGZ0>
- Londoño, M. E. (2017). *El Burnout reconocido como enfermedad laboral*. CINCEL Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional. Recuperado de <https://goo.gl/gu1rfU>
- Lucena, D (2014). *Análisis Casual con Ecuaciones Estructurales de los Riesgos Psicosociales en las Empresas Industriales Europeas* (Tesis de maestría). Universidad de Sevilla, Sevilla. Recuperado de <https://goo.gl/DAsRbQ>
- Marchena, J., y Torres, D. (2011). *Población a riesgo de desarrollar síndrome de Burnout y cuáles son sus factores de riesgo* (Tesis de Especialización). Recuperado de <https://goo.gl/RTHVMW>
- Maslach, C., Schaufeli, W., y Leiter, M. (2001). *Job Burnout*. *Annu. Rev. Psychol.* 2001. 52:397–422 Copyright c 2001 by Annual Reviews. Recuperado de <https://goo.gl/sNTAzr>
- Metlaine, A., Sauvet, F., Gomez-Merino, D., Elbaz, M., Yves, J., Leger, D., y Chennaoui, M. (2016). *Asociación entre síntomas de insomnio, tensión laboral y síndrome de burnout: una encuesta transversal de 1300 trabajadores financieros. (BMJ)* Recuperado de <https://goo.gl/rTEVWW>
- Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646/2008. 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 psicosocial en el trabajo*

y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Recuperado de <https://goo.gl/QwDXHk>

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosocial. Colombia*. Recuperado de <https://goo.gl/8n7Y1e>

Ministerio del Trabajo de Colombia. (2014). *Decreto 1477 de 2014. Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales*. Recuperado de <https://goo.gl/6TWiEu>

Ministerio del Trabajo. (2012). *Resolución 652/2012. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones*. Recuperado de <https://goo.gl/pTra2q>

Ministerio del Trabajo. (2014). *Decreto 1477/2014. Por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales*. Recuperado de <https://goo.gl/rCULCj>

Montoya, P. y Moreno, S. (2012). *Relación Entre Síndrome De Burnout, Estrategias De Afrontamiento Y Engagement*. *Psicología desde el Caribe* issn 0123-417x (impreso) issn 2011-7485 (on line) Vol. 29, n.º 1, enero-abril 2012. Recuperado de <https://goo.gl/XSc5hs>

Morales, D., Montoya, L., Gallego, P., y Bohórquez, M. (2016). El Proceso De Evaluación, Diagnóstico E Intervención Psicológica En La Vigorexia Como Una Adicción Comportamental. *Revista electrónica Psyconex. Psicología, psicoanálisis y conexiones*, 8 (13), 1-11. Recuperado de <https://goo.gl/4wz469>

- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57 (1), 4-19. Recuperado de <https://goo.gl/aSjkXj>
- Neffa, J. C. (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Contribución a su Estudio*. Recuperado de <https://goo.gl/KyTB2M>
- Observatorio de Riesgos Psicosociales, UGT. (2011). *Fichas de prevención: Factores psicosociales*. Recuperado de <https://goo.gl/jnF6fr>
- Ochoa, C. (2015, 29 de mayo). *Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia* [Web log post]. Recuperado de <https://goo.gl/eqSNM2>
- Olivares, V. (2016). Christina Maslach, comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 19 (58), 59-63. Recuperado de <https://goo.gl/hryJPM>
- Oramas, A., González, A., Vergara, A. (2007). *El Desgaste Profesional. Evaluación Y Factorialización Del Mbi-Gs*. Recuperado de <https://goo.gl/WYTvEn>
- Organización Internacional del Trabajo, OIT. (2016). *Género, salud y seguridad en el trabajo*. Recuperado de <https://goo.gl/5X6Jqu>
- Organización Para La Cooperación y El Desarrollo Económico, OCDE. (2015). *Panorama De La Salud, Indicadores De La OCDE*. París, Francia: CANIFARMA.
- Ortega, C., y López, F. (2004). El Burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (1), 137-160. Recuperado de <https://goo.gl/3VKdRK>

- Ospina, R. (2013). *El Acoso Laboral Afecta la Productividad y el Crecimiento de las Empresas* (Tesis de especialización). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Recuperado de <https://goo.gl/1VUxTh>
- Palazzo, L., Carlotto, M., y Aerts, D., . (2012). Síndrome de Burnout: estudio de base populacional com servidores do setor público. *Revista de Saúde Pública*, 46(6), 1066-1073. Epub January 28, 2013. Recuperado de <https://goo.gl/8Zu5Qb>
- Quevedo, M. P., Delgado, C., Fuentes, J. M., Salgado, A., Sánchez, T., Sánchez, J. F. y Yela, J. (1997). Relación entre “despersonalización” (burnout) trastornos psicofisiológicos, clima laboral y tácticas de afrontamiento en una muestra de docentes. *Estudios de Psicología*, 64, 87-107. Recuperado de <https://goo.gl/H8xncT>
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje* (Tesis de monografía). Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Bogotá. Recuperado de <https://goo.gl/ODyfQR>
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, (3), 127-141. Recuperado de <https://goo.gl/geFzCn>
- Saborío, L., y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32 (1), 119-124. Recuperado de <https://goo.gl/TgKwvZ>
- Salamanca, S. (2015). *Corresponsabilidad entre empleador y empleado, en busca de un buen clima organizacional* (Tesis de especialización). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Recuperado de <https://goo.gl/UAqmBy>

- Saldaña, Y., Ruíz, F. Gaona, L., Jacobo, D. (2017). El Estudio De Caso Como Método De Investigación Y Su Contribución Al Campo De La Empresa Familia. *Revista de Investigación en Ciencias y Administración*
- Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación cualitativa*. Recuperado de <https://goo.gl/I1vV0r>
- Sampieri, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill México 2006 4ª Edición ISBN: 970-10-5753-8.
- Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J., y Levi, L. (2015). *Factores psicosociales y de organización* [versión electrónica]. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Recuperado de <https://goo.gl/KQcDVU>
- Soto, B. (2012). *Las teorías X, Y y Z en administración de empresas*. Recuperado de <https://goo.gl/AACqhC>
- Schaufeli, W., Leiter, M., Maslach, C., Y Jackson, S. (1996). *Maslach Burnout Inventory - General Survey In C.* (Eds.), *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual* (3rd Ed.). Palo Alto, Ca: Consulting Psychologists Press.
- Trujillo, M. (2010). Reseña de “The social problems of an industrial civilization” de Elton Mayo. *INNOVAR. Revista de Ciencias administrativas y sociales*, 20 (38), 257-259. Recuperado de <https://goo.gl/ucJeJa>
- Ulloa, I. (2013). Comportamiento organizacional positivo: implicaciones para la organización actual. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 8 (2), 105-113. Recuperado de <https://goo.gl/NqJNxN>
- Unión General de Trabajadores, UGT. (2006). *Guía sobre síndrome de Quemado (Burnout)*. Recuperado de <https://goo.gl/Fy083Z>

- Uribe, J., Lopez, P., Perez, G., Garcia, A. (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. *Acta de Investigación Psicológica*, 4 (2), 1554-1551. Recuperado de <https://goo.gl/vAmhXX>
- Vargas, J., Briñez, V., Segura, M., y Nieto, A. (2015). Creencias irracionales, síndrome de Burnout y adicción al trabajo en las organizaciones. *Revista Psicogente*, 19 (35), 148-160. Recuperado de <https://goo.gl/wGC3pV>
- Vieco, G., y Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31 (2), 354-385. Recuperado de <https://goo.gl/oYOEDQ>
- Wheeler, M. (2013). *Burnout is everywhere – Here's what countries are doing to fix it*. Recuperado de <https://goo.gl/EtzgF3>
- Yela, J. R. (1996). Desgaste emocional, estrategias de afrontamiento y trastornos psicofisiológicos en profesionales de la enseñanza. *Boletín de Psicología*, 50, 37-52. Recuperado de <https://goo.gl/yVpmc7>
- Yin, R. (2009). *Case study research: Design and methods*. 4a. ed. Thousands Oaks, CA; Sage.
- Zamora, A. y Cuadrado, Y. (2013) *Burnout Académico: Un estudio exploratorio en estudiantes de la Universidad de Pamplona Colombia*. Universidad de Pamplona (Pamplona).

Zuluaga, P., y Moreno, S. (2012). Relación entre el síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Revista Psicología desde el Caribe*, 29 (1), 205-227. Recuperado de <https://goo.gl/3cz6MD>