

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SALUD  
MENTAL

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA  
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS  
TRABAJADORES DE LA URI DEL CTI

PRESENTA:

VIVIANA DEL CARMEN TIRADO ALVAREZ CÓDIGO 1521024993  
SANDRA MILENA LEON RODRIGUEZ, CÓDIGO 1511022049 -OPCIÓN DE GRADO  
ALBA INÉS ZULUAGA CARDONA, CÓDIGO 1411026797-OPCIÓN DE GRADO  
MARIA ANDREA GÓMEZ MONSALVE, CÓDIGO 1611022540

SUPERVISOR:

CRISTIAN IVAN GIRALDO LEON. MGS.

BOGOTÁ, INICIO MARZO Y CIERRE JUNIO DE 2020.

## Tabla de Contenidos

Resumen.....	4
Capítulo 1. Introducción.....	5
Descripción del contexto general del tema.....	5
Planteamiento del problema.....	6
Pregunta de investigación.....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	7
Justificación.....	7
Capítulo 2. Marco de referencia.....	9
Marco conceptual.....	9
Marco teórico.....	10
Marco Empírico.....	14
Capítulo 3. Metodología.....	<b>1;Error! Marcador no definido.</b>
Tipo y diseño de investigación.....	<b>1;Error! Marcador no definido.</b>
Participantes.....	<b>1;Error! Marcador no definido.</b>
Instrumentos de recolección de datos.....	<b>1;Error! Marcador no definido.</b>
Estrategia del análisis de datos.....	17
Consideraciones éticas.....	17
Capítulo 4. Resultados.....	18
Discusión.....	20
Conclusiones.....	21
Limitaciones.....	22
Recomendaciones.....	22
Referencias bibliográficas.....	23
Anexos.....	27

## **Lista de tablas**

Tabla 1. Modelos teóricos interpretativos.....	10
Tabla 2. Tabla 2. Cálculo de puntuaciones.....	17
Tabla 3. Valores de Referencia.....	18
Tabla 4. Análisis de Resultados.....	18

## **Resumen**

El Síndrome de Burnout también conocido como el Síndrome del Quemado fue declarado por la OMS en el año 2000 como una condición de riesgo en el entorno laboral cuyos síntomas son el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal afectando la calidad de vida. Dada la complejidad de las funciones de los integrantes del CTI se realizó este estudio en servidores de la URI ubicada en la ciudad de Manizales y en el municipio de Chinchiná, Caldas con la finalidad de identificar la presencia y los factores causantes del “Síndrome de Burnout”. Se implementó un estudio trasversal, no experimental y con un alcance descriptivo. Como muestra se incluyeron a 12 servidores entre hombres y mujeres con un rango de edad entre los 27 y 60 años, aplicando el cuestionario general de Burnout de Maslach (MBI-GS). Los resultados demostraron que 9 de los 12 participantes presentaron un alto índice de despersonalización, ninguno de ellos evidenció cansancio emocional, sin embargo todos manifestaron un bajo índice de realización personal permitiendo deducir la falta de motivación y eficacia en las estrategias de la URI para la promoción y prevención del Síndrome de Burnout.

## **Palabras Clave**

Síndrome de Burnout, Estrés, CTI, Agotamiento Emocional, Despersonalización, URI.

## **Capítulo 1.**

### **Introducción.**

#### **Descripción del contexto general del tema.**

El trastorno de Burnout se podría decir que es poco conocido en algunos sectores de nuestro país, debido a que no es uno de los trastornos que más tratamiento se le ha dado, y pese a que no es recientemente descubierto, hasta hace poco se está prestando más atención a esta patología.

Actualmente en nuestro país, Colombia, se ha mostrado interés por hacer estudios sobre el trastorno, en una investigación realizada a personal de la salud, se evidencio que no estaban satisfechos con su salario, que las relaciones interpersonales eran irregulares y estos mismos presentaron un porcentaje considerable en el agotamiento emocional. Muñoz, et al. (2018). Esto nos permitió observar que las personas que no se sentían a gusto en sus turnos lo evidenciaban en este mismo estudio. “En la subescala de realización personal obtuvo el mayor porcentaje con un 65,8%(N=79)”. Muñoz et al. (2018).

En otra investigación respecto al Burnout, Jácome, Villaquiran, García, y Duque, (2019). Afirman que: “Se observó que el cansancio emocional presenta una moda de puntuación alta con un valor de 17 y un máximo de 52 de los 63 posibles, despersonalización una moda baja con valor de 7 y un máximo de 28 de los 35 posibles y realización personal una moda de 51 con puntaje máximo de 56 de los 56 posibles. El percentil 25 de cansancio emocional y despersonalización presentan valores menores que el mismo percentil del ítem realización personal”.

Estos estudios dan indicios que hay necesidad de seguir explorando en el tema y poner en marcha un mecanismo de prevención. Para este trabajo se dará énfasis en el campo de la investigación de criminología, más concretamente dentro del cuerpo de investigación técnica CTI, en las URI localizada en Manizales y Chinchiná, caldas Colombia.

#### **Planteamiento del Problema.**

En Colombia el CTI o también llamado Cuerpo Técnico de Investigación, tiene dos divisiones, la División de Investigadores y la División de Criminalística; entre las que se encuentran los servidores de Policía Judicial adscritos a la URI (Unidades de reacción inmediata).

Las actividades que realizan los servidores de la URI están relacionadas con un sistema de atención disponible las 24 horas y los 7 días de la semana, cuya finalidad es la atención y judicialización de personas capturadas en flagrancia. Además, allí los servidores también se encargan de la inspección técnica a cadáveres en descomposición, escenas de crímenes, entrevistas, y otras.

Factores como largas jornadas de trabajo, falta de rotación de personal, disponibilidad completa en horario no laboral y otras, generan altos niveles de estrés y consecuencias en su salud, lo que se ha visto reflejado en la aplicación de pruebas como EDO (Escala de desgaste emocional) en investigaciones similares que han demostrado que estas condiciones les impide realizar de manera satisfactoria su trabajo; características de la presencia del síndrome de burnout (Jiménez, 2015). Turcios (2006) menciona que el síndrome de Burnout se presenta con mucha frecuencia en personas que ofrecen sus servicios a personas involucradas en procesos legales, el estrés por este tipo de actividades genera afectación en la calidad del servicio ofrecido”.

Con ello surge la idea de realizar una investigación que permita la promoción y prevención de la salud mental dirigido a trabajadores de la URI del CTI localizada en Manizales y Chinchiná, caldas Colombia, con síndrome de Burnout, generando un aporte que les permita mantenerse informados y mejorar sus condiciones laborales.

### **Pregunta de Investigación.**

¿Es posible identificar el síndrome de burnout en los trabajadores de la URI del CTI y el impacto del programa de prevención y promoción de la salud?

### **Objetivo General.**

Identificar el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la URI del CTI de las sedes de Manizales y Chinchiná Caldas.

**Objetivos Específicos.**

Analizar los factores que influyen en el desarrollo del síndrome de burnout en los servidores de la URI.

Explicar las estrategias que se desarrollan al interior de la URI para la promoción y prevención del síndrome de burnout.

Mostrar el impacto del programa de prevención y promoción del síndrome de burnout en los servidores de la URI.

**Justificación.**

La Fiscalía General de la Nación, nace con la Constitución de 1991, como muchas de nuestras instituciones, se creó sin ninguna clase de experiencia y se comienza a incorporar personal sin experiencia y en el camino sus servidores han venido aprendiendo, se podría decir a ensayo y error (Constitución Política de Colombia, 1991).

Una de las áreas de la Fiscalía General de la Nación, es la Policía judicial llamada Cuerpo Técnico de Investigación (CTI), encargada de la labor científica, técnica e investigativa, dentro de la Entidad, el CTI, cuenta con grupos o subdivisiones, entre los cuales están las URI (unidades de Reacción Inmediata). Las URI atienden los denominados “Actos urgentes: Actuaciones realizadas por la Policía Judicial, por iniciativa propia en la indagación y que por su trascendencia y circunstancias especiales requieren la inmediata intervención de ésta. Según lo señalado en el Código de Procedimiento Penal se consideran actos urgentes, entre otros: Inspección al Lugar de los Hechos, Inspección al Cadáver, Entrevistas, Interrogatorios y situaciones de Flagrancia” (Art. 205. C.P.P)

Se eligió dirigir la presente investigación a los investigadores y técnicos, adscritos a las URI, debido a que se ha encontrado en ellos, un alto índice de síntomas correspondientes al síndrome de Burnout.

Se encontró que en muchas ocasiones a algunos investigadores los asignan a la URI, por castigo o sin la capacitación necesaria para asumir los cargos, lo cual genera en ellos angustia, frustración y apatía para cumplir a cabalidad sus funciones. Este personal comprometido, que menoscaba su calidad de vida en sus extensos turnos, muchas veces

más de 24 horas y hasta hace poco compensados con 48 horas, mal interpretados como descanso y más bien descifradas como búsqueda de recuperación de tiempo y sueño. El menoscabo de la calidad de vida hace referencia en este caso a que las pérdidas de sueño nunca se recuperan, los turnos en su mayoría comprometen fines de semana, reuniones familiares, días festivos y celebraciones de fin años, fechas en las que queriendo estar compartiendo con sus familias, no pueden hacerlo.

El hecho de cumplir largas jornadas de trabajo y estar siempre disponibles, sin importar fechas relevantes, va generando en ellos ansiedad y depresión, además sentimientos de frustración al darse cuenta que la entidad no los tiene en cuenta para incentivos o ascenso.

Las ARL (Administradora de riesgos laborales), entidades encargadas de la prevención, promoción y mantenimiento de la salud tanto física, como mental de los trabajadores, por lo tanto deben establecer programas orientados a propender por la protección y promoción de la salud de los trabajadores, así como mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo.

En caso de la Fiscalía General de la Nación, y específicamente los Grupos URI, no han contado con un programa definido para la promoción y prevención de la salud mental de los servidores que desarrollan allí sus labores, inclusive puede pasar un año completo, sin que sean convocados a ninguna jornada.

Por todo esto, se tomó la decisión de dirigir la presente investigación a esta población, con fin de lograr brindar herramientas adecuadas en prevención y promoción de su salud mental.

## Capítulo 2.

### Marco de Referencia.

#### Marco Conceptual.

Maslach y Jackson (como se cita en Patlán, 2013) afirman que el síndrome de burnout es un “síndrome en el que el trabajador experimenta fundamentalmente agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal”; esto se muestra con reiteración en el personal que tiene que pasar un tiempo con el área de servicio al cliente o atención al público, según lo requiera la organización.

Freudenberger (1974) fue uno de los pioneros en utilizar el término “Quemarse en el trabajo” identificando a varias personas con agotamiento, desinterés y falta de motivación hacia su trabajo acompañado de trastornos tales como depresión y ansiedad. En la actualidad se consideran como síntomas característicos del Burnout los mismos que fueron propuestos por Maslach y Jackson (como se citó en Mababu, 2012): el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal vinculada a la baja productividad laboral.

Agotamiento emocional: Hace referencia al sentimiento de estar consumido emocionalmente, exhausto y con sensación de falta de control, esto causado por una sobrecarga de exigencias no sólo de índole laboral sino también de origen familiar y personal.

Despersonalización: Es un sentimiento de carencia o incompletitud, la persona puede presentar represión, hipertrofia y/o atipia de las imágenes ideales del yo en la consciencia (Lacan, 1979). Aunque autores como Uribe (como se citó en Patlán Pérez, 2013) afirma que es el “desarrollo de sentimientos negativos, actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Se manifiesta por la presentación de irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas”.

Realización personal: Buendía (como se citó en Castillo, 2001) es un “conjunto de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo típicas de la depresión, moral baja,

evitación de las relaciones interpersonales-profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y una pobre autoestima”.

Los trabajadores de la URI del CTI están altamente expuestos a presentar algún síntoma del síndrome de Burnout a causa de sus condiciones laborales y deberes de alta exigencia y exposición como inspección de cadáveres, interrogatorios, prolongación de la jornada laboral, falta de incentivos en el lugar de trabajo y otros factores más que pueden detonar desde el estrés hasta causar este síndrome.

CTI: Cuerpo Técnico de Investigación encargado de asesorar al fiscal general con el fin de esclarecer los hechos que pueden afectar la seguridad e integridad de las personas implementando estrategias y funciones de policía judicial.

URI: Unidad de Reacción Inmediata, estas unidades de atención facilitan al ciudadano el acceso a la administración de justicia a través de la prestación del servicio 24/7, atendiendo los actos urgentes de delitos cometidos hacia las personas, en especial población vulnerable que por su trascendencia y circunstancias especiales requieren de atención e intervención inmediata por parte de las autoridades (Fiscalía General de la Nación, s.f.). En las URI labora personal especializado como psicólogos, Policía y funcionarios de la Fiscalía para atender estos casos especiales.

Estrés: La Organización Mundial de la Salud (OMS) (como se citó en Muñoz, 2015), define el estrés como el “Conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción”, surgiendo frente a situaciones demandantes o amenazantes con el objetivo de sobrevivir.

### **Marco Teórico.**

Es sabido que “Desde hace al menos dos décadas el síndrome de Burnout es conocido, diagnosticado y prevenido en ámbitos de trabajo cada vez más generales e inespecíficos” (Martínez, 2010, p.1). Pero aún al día de hoy no está reconocido en DSM ni el CIE. Quien lo reconoce como síndrome ha sido la OMS, Saborío e Hidalgo (2015) dicen que esta, lo califica como un factor que representa un riesgo en la vida laboral de las

personas a tal punto que el síndrome llega a afectar la salud mental de los individuos que lo padecen.

Siguiendo a su precursor Herbert Freudenberger, varios autores han investigado sobre el SB, entre ellos resaltamos los conceptos de:

Según Tonon (2003), quien dice que es una respuesta a una situación laboral crítica que está presente en los profesionales que prestan servicios. Según Schaufeli y Enzmann (1998), el SB, es una condición mentalmente negativa caracterizada por agotamiento, estrés, bajo estado de ánimo y bajo rendimiento en el trabajo.

Por su parte Grau y otros (1998), describen que es un componente para afrontar el estrés laboral crónico en cuanto este estrés se hace imposible de afrontarlo con los mecanismos de protección comúnmente usados por el individuo, en la medida que el síndrome avanza empeora los síntomas.

En otro momento tenemos a Maslach y Leiter (1997), estos autores exponen que el Burnout es un proceso que es estrictamente personal y está determinado por 3 etapas; una es la experiencia con el estrés, la estimación de los demás y una autoevaluación.

Tabla 1. *Modelos teóricos interpretativos.*

<b>Modelo</b>	<b>Autor</b>	<b>Base conceptual</b>
Sobre el estrés laboral.		-Contacto laboral y control de factores que dan paso al estrés que surge en los puestos de trabajo.
a) Demanda de control	Karasek y Theodore (1990)	
b) Crisis de gratificación en el trabajo	Siegrist (1996)	-Se caracteriza porque debe haber un esfuerzo elevado para conseguir una recompensa y producto de ese esfuerzo se presenta un nivel alto de estrés.
c) Escuela de Michigan		

---

	French y Khan (1962)	-los problemas de los roles del empleado son una persuasión para el estrés.
Enfoque Salutogenicos	Ballester (1998)	La salud debe ser considerada un dinamismo entre la enfermedad y la salud del ser humano
Basado en la teoría socio-cognitiva	Harrison (1983), Chernis (1993), Thompson y Cooper (1993)	Las cogniciones influyen en la percepción de la labor. Y las acciones hacen que se modifique la cognición afectando el logro de los objetivos
Basado en la teoría del intercambio social	Buunk y Schaufeli(1993), Hobfoll y Freedy (1993)	Las personas perciben que es más el esfuerzo que se pone en las tareas y surgen sentimientos de estar quemados en el trabajo
Basado en la teoría organizacional	Bil-monte y Peiró 1999	Se centra en hacer énfasis en los estresores del entorno organizacional y manera de cómo afrontan los empleados el suceso de estar quemados en el trabajo como respuesta al estrés laboral
Transaccional del estrés	Lazarus (1985,1993,1999)	Centrado en procesos cognitivos, evaluativos y motivacionales. Y el vínculo que hay entre estresor e individuo por lo que trata de hallar explicación a la reacción de las personas antes los estresores.

---

---

Mc Granth(1976)	-El estrés es una respuesta a todas esas demandas que se encuentran el ambiente
-----------------	---

---

Fuente: Elaboración propia. Con información tomada de: el síndrome de Burnout, comprensión del pasado, análisis del presente y perspectiva del futuro, Carlin (2014).

Como ya se mencionó anteriormente, son numerosos los autores que han hablado e investigado sobre el Burnout, por lo que encontramos diferentes modelos y teorías que se presentan algunas de ellas la tabla anterior.

### ***Presentación clínica.***

Según, Saborío y Hidalgo (2017) se destacan tres síntomas para diagnosticar el SB:

1. Cansancio o agotamiento emocional: con este síntoma hay un desgaste significativo de la energía.
2. Despersonalización: las personas crean un mecanismo de protección a manera de proteger sus sentimientos negativos.
3. Abandono de la realización personal: en este punto las personas dejan de darle un valor significativo a su trabajo. Estas son las manifestaciones más significativas, pero se pueden encontrar primero signos de alarma, tal como pueden ser, estrés excesivo hasta el un aislamiento.

### ***Sobre el estrés.***

Teniendo presente que el estrés es un factor significativo en el Burnout, es preciso conocer que el estrés es un concepto que viene siendo estudiado por mucho tiempo y esta tan ligado a nuestra realidad que se ha convertido en un lenguaje común, al ser. “una respuesta normal del organismo frente a las demandas del entorno” (Torres y Baillés, 2019). Ello hace que el estrés sea visto como algo cotidiano, pero eso tiene más implícito que lo que comúnmente se ve. Vidal (2019) asegura que hay:

“Efectos físicos como tensión muscular, cefalea tensional, malestar, alteraciones gastrointestinales, taquicardia, temblores o envejecimiento de la piel; emocionales como irritabilidad, impaciencia, ansiedad, depresión o negativismo, o comportamentales como abuso de drogas, recaídas en periodos de abstinencia, abandono de hábitos saludables, trastornos del apetito o malas relaciones interpersonales”. (p.24)

### **Marco Empírico.**

En primer lugar, se tiene que la OIT (Organización Internacional de Trabajo) manifestó que los trabajadores cada vez están más expuestos a nuevos riesgos generados por las características laborales a las cuales están sometidos considerando al Síndrome de burnout como una pandemia de este siglo. Por ello S. F. recalca la importancia de la implementación de planes de intervención donde se evalúe y gestione de manera apropiada todos los riesgos; estableciendo medidas de prevención que generen un entorno laboral saludable.

Un segundo trabajo de Álvarez, P., Chacón, F., Sánchez, E. & Araya, M (2016). Realizado en funcionarios de prisiones en Chile concluye dos características específicas para el desarrollo del Síndrome de Burnout, “1) la existencia de altos niveles de estrés laboral crónico potencial y 2) el desempeño en funciones y roles laborales que implican la interacción directa con personas” (Greig & Fuentes, 2009).

En otra perspectiva Fuertes, G. Aranda, M. P. Arroyo A. consideran que instrumentos como el mindfulness y el cultivo de la compasión son herramientas de prevención para enfermedades como el Síndrome de burnout y el estrés donde se comprueba el desarrollo de una conciencia plena y reducción del malestar psicológico, con el enfoque de un autocuidado en todo el personal.

Por su parte en un análisis crítico por Marín, Lilia y Corredor Nancy se ejemplifica el testimonio de un policía con 17 años de servicio, quien indicó en su relato que el factor principal de estrés estuvo relacionado con las investigaciones que tenía que llevar a cabo, que con el tiempo fueron acompañados de otros síntomas como insomnio, problemas de digestión y taquicardia. Este testimonio se relaciona con nuestro proyecto al enfocarse en el

sector investigativo o más conocido como CTI, además de indicar diversos factores que influyen en el desarrollo del síndrome de burnout.

Este trabajo es pertinente con el proyecto al situarnos en un contexto similar y reflejar las diversas dimensiones que se denotan en la sintomatología presente para identificar el Síndrome de Burnout y el impacto que puede llegar a tener los programas de prevención y promoción de la salud.

## **Capítulo 3.**

### **Metodología.**

#### **Tipo y Diseño de investigación.**

Esta Investigación es no Experimental, transversal y con un alcance descriptivo. Se hace referencia a una serie de indagaciones, que no saca sus conclusiones decisivas o sus fundamentos de trabajo, a través de una serie de actuaciones y reacciones reproducibles en un contexto controlado para obtener resultados interpretables, es decir a base de experimentos. No por esto, deja de ser una investigación formal, seria, documentada y sólida.

Este diseño observa los comportamientos de los sujetos, en su entorno natural y así luego describir y analizar sin necesidad de emularlos en un entorno controlado.

#### **Participantes.**

El grupo de personas escogidas para la aplicación de esta investigación fueron los servidores de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación adscritos a las Unidades de reacción inmediata (URI) de Manizales y Chinchiná Caldas, cuyas edades oscilan entre los 27 y 60 años de edad, y están compuestos por hombres y mujeres. Estos investigadores laboran en Manizales en grupos de a 7 y en Chinchiná grupos de dos funcionarios, en horarios de 24 x48.

#### **Instrumentos de recolección de datos.**

Para la medición de nuestra investigación se realizará una encuesta basada en Encuesta de Maslach *Burnout Inventory*, con algunas adaptaciones a la población objeto. La adaptación consistió en cambiar algunas palabras de acuerdo a la labor desempeñada por los investigadores y los usuarios que atienden. Los criterios estadísticos aplicados fueron autorrealización, estima, reconocimiento, motivación, relaciones interpersonales, estado emocional.

#### **Estrategia del análisis de datos.**

El software que se utilizó fue Excel, ya que este permite organizar, visualizar y analizar tanto las categorías como la totalidad de este proyecto. Para la estrategia de análisis de información se realizó el análisis de contenido de las fuentes de información acerca del Burnout, como de los resultados de la encuesta aplicada a los participantes, centrando la atención en categorías como descripción de los síntomas de Burnout, nivel de agotamiento físico y emocional, relación entre salario percibido con labores asignadas, relación y trabajo en equipo con compañeros y superiores de la URI, entre otras.

El tipo de información cuantitativa que se obtuvo fue de tipo descriptiva, a partir del perfil y funciones ejercidas por los servidores de la URI en su entorno laboral.

### **Consideraciones éticas.**

En cuanto a los aspectos éticos que enmarcan esta investigación, se tuvieron en cuenta los escritos técnicos, criterios y lineamientos éticos de Freud (1975). El psicólogo tiene como una de sus tareas primordiales el resguardo de la privacidad y la confidencialidad que se les debe a los pacientes (Anexo 1 consentimiento informado).

Teniendo en cuenta las disposiciones sobre la ética profesional del psicólogo contempladas en la ley 1090 de 2006, en el título II artículo 2, numerales 1, 2 y 3, Título III, artículo 3, literales b y c, sobre la competencia, confidencialidad, responsabilidad y todas aquellas que puedan intervenir en este caso.

## Capítulo 4.

### Resultados.

Teniendo en cuenta la implementación del cuestionario de Maslach para la identificación del burnout, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

-Rango de medida de la escala

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días

Cálculo de puntuaciones

Se suman las respuestas teniendo en cuenta los siguientes parámetros.

Tabla 2. *Cálculo de puntuaciones*

<b>Aspecto Evaluado</b>	<b>Preguntas a Evaluar</b>	<b>Indicios de Burnout</b>
<b>Cansancio Emocional</b>	1-2-3-6-9-11-15-17	Más de 26
<b>Despersonalización</b>	5-10-12-14-16	Más de 9
<b>Realización personal</b>	4-7-8-13-18-19	Menos de 34

Recuperado de file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet AnalisisDelBurnoutYSusEscalasDeMedicion-6951593%20(1).pdf.

#### Valoración de puntuaciones

“Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout”.

Tabla 3. *Valores de Referencia*

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>Cansancio Emocional</b>	0-16	17-24	<b>25-52</b>
<b>Despersonalización</b>	0-5	6-9	<b>10-30</b>
<b>Realización personal</b>	0-33	34-39	<b>40-56</b>

Recuperado de file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet AnalisisDelBurnoutYSusEscalasDeMedicion-6951593%20(1).pdf.

Tabla 4. *Análisis de Resultados*

Aspecto Evaluado	Preguntas a Evaluar	Enc. 1	Enc. 2	Enc. 3	Enc. 4	Enc. 5	Enc. 6	Enc. 7	Enc. 8	Enc. 9	Enc. 10	Enc. 11	Enc. 12
<b>Cansancio Emocional</b>	1-2-3-6-9-11-15-17	7	7	2	5	1	9	1	14	6	13	7	14
<b>Despersonalización</b>	5-10-12-14-16	12	13	7	12	6	13	16	10	9	18	16	13
<b>Realización personal</b>	4-7-8-13-18-19	26	24	30	25	30	25	29	23	26	24	25	32

Fuente: Elaboración Propia

En color rojo se evidencia un valor de referencia bajo, en color azul un valor de referencia medio y en color verde un valor de referencia alto, de acuerdo a ello podemos indicar que:

- El 60% de las personas encuestadas tienen facilidad para entender a los usuarios a los cuales les están brindando atención, aunque un 80% indica que a veces sienten que los están tratando como objetos impersonales.

-A la pregunta si se sienten desgastados o quemados por su trabajo, un 50% respondió que todo el día, un 35% que pocas veces al año, y finalmente un 15% una vez al mes.

-Siento que tratar todo el día con personas me cansa, a lo cual un 60% indicó que pocas veces al año y un 40% una vez a la semana.

-Siento que mi trabajo me está desgastando, me siento quemado por mi trabajo, un 50% indicó que todos los días, un 40% una vez al mes y un 30% una vez al año.

-Siento que la institución no se preocupa por dar ninguna clase de incentivo un 70% indicó que todos los días y un 20% que pocas veces al año, cuestionario general de Burnout de Maslach (MBI-GS).

-Teniendo en cuenta los valores de referencia de la escala de Maslach, ninguna de las personas encuestadas presenta cansancio emocional, debido a que el promedio se encuentra por debajo del establecido, pero nueve de ellas presentan un alto índice de despersonalización, con una media del 13 y finalmente todas presentan un bajo índice de realización personal, con lo que se evidencia el síndrome de burnout que cumple con dos de los parámetros establecidos por la escala, así mismo se deduce que es necesario la implementación de pruebas adicionales para determinar el cumplimiento de los criterios de burnout.

### **Discusión.**

De esta investigación partimos señalando que fue posible evaluar todas las muestras propuestas, lo cual representó un mayor acercamiento para poder realizar el análisis de la calidad de vida en el trabajo que están llevando los trabajadores de la URI del CTI localizada en Manizales y Chinchiná, caldas Colombia.

De los hallazgos presentados en los resultados y el cotejo con la literatura indagada, se pudo contrastar a lo concerniente con el Burnout: En concordancia con Saborío y Hidalgo (2017), quienes nos hablan sobre los síntomas (como cansancio, despenalización y abandono) que se deben tener en cuenta para diagnosticar el SB, aun cuando entre la población no se evidencio una presencia al 100% del síndrome , en acuerdo con lo que estipula este autor se puede decir que el principal síntoma es un bajo nivel emocional de quien lo presenta, seguido a ello se conlleva a una desmotivación en la realización de las labores propias del trabajo, arrojando una relación menor con el agotamiento físico, se podría decir que el agotamiento físico sería primordialmente propio de la jornada.

En coherencia con, Tonon (2003), quien expone que los trabajadores que prestan servicios son en quienes hay mayor prevalencia del síndrome, en nuestra búsqueda se evidencio, que la mayoría de las investigaciones están encaminadas a estos sectores.

Teniendo presente que en los resultados hay un porcentaje que inician a sentir agotamiento en el trabajo es mejor proceder a tomar medidas para mitigar la presencia del síndrome y crear un ambiente saludable como lo sugiere, S. F. en su investigación

Ahora bien, para dar mayor alcance con los objetivos planteados en el trabajo se nos presentaron ciertas limitaciones como: las escasas las investigaciones dadas a tratar este tema en el campo de estos servidores públicos, de otra manera, para el resultado solo se cuenta con el concepto de los participantes, no fue posible una observación directa en el campo de acción, esta hubiese sido de mayor soporte para profundizar en el manejo que se le da a el estrés a nivel institucional y laboral.

Con la recopilación de la literatura fue posible realizar un análisis en los trabajadores de la URI, escogida. Lo que nos llevó a establecer que en dichos empleados no tienen consolidado la mayoría de los síntomas tomando los hallazgos del trabajo en el que Álvarez, P., Chacón, F., Sánchez, E. & Araya, M (2016). Comentan que la existencia de altos niveles de estrés laboral crónico potencial y el desempeño en funciones y roles laborales que implican la interacción directa con personas. De igual manera se tiene presente que tampoco hay presencia de un nivel de estrés elevado tomando los síntomas que describe Vidal (2019) en cuanto a los efectos físicos que llevan a determinar presencia de estrés.

Es por ello que se puede decir De igual manera desarrollar algunas las estrategias para que se lleven a cabo dentro de las instalaciones de la misma de tal manera que se pueda prevenir la presencia del síndrome en estos empleados.

Finalmente, con los resultados obtenidos en las encuestas hacen posible señalar que un programa de prevención y promoción del síndrome de burnout en los servidores de la URI sería de gran utilidad para un entorno laboral saludable.

### **Conclusiones.**

Se puede evidenciar de acuerdo a los resultados, la falta de motivación y eficacia de las estrategias que se desarrollan al interior de la URI para la promoción y prevención del síndrome de Burnout, las cuales son nulas.

Se encontró que los factores que más influyen el desarrollo del síndrome de Burnout, en los investigadores adscritos a la URI, son la falta de incentivos, la extensión de las jornadas laborales, la despersonalización.

De acuerdo a los resultados se puede concluir que los investigadores de las URI escogidas, el síndrome se encuentra en un estado leve, pues los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos, se siente a veces poco motivados. Aunque los síntomas son leves, sirven como señal de alarma y así evitar el que se llegue a extremos, como el cansancio patológico, por ejemplo.

Las estrategias implementadas por parte de la URI a sus trabajadores son nulas, por ende, se recomienda la implementación de planes de prevención, con los que se ayude a equilibrar funciones, se rote personal, se incentive y se haga una evaluación continua a los síntomas ya presentados.

#### **Limitaciones.**

De acuerdo al análisis de resultados, se pudo evidenciar que una de las limitaciones está en que sería necesario establecer pruebas adicionales que ayuden a determinar el cumplimiento de criterios para el síndrome de burnout.

Adicionalmente la contingencia del Covid-19 en nuestro país limitó el trabajo de campo debido a las restricciones durante el aislamiento obligatorio.

#### **Recomendaciones.**

Teniendo en cuenta los resultados de esta investigación, se sugieren las siguientes recomendaciones para prevenir prevalencia del síndrome de burnout a empleados que forman parte de la URI del CTI situada en Manizales y Chinchiná, caldas Colombia:

Crear espacios informativos como charlas y capacitaciones dirigidas a los líderes y/o supervisores de las sedes de la URI a cerca de la importancia de la medición del clima organizacional y respectiva restructuración.

Aplicar baterías e instrumentos de riesgo psicosocial por parte de personal calificado permitiendo detectar, prevenir y mitigar este síndrome en los miembros de la URI.

Mantener un equilibrio saludable entre mente y cuerpo, diseñar un programa en el prevalezca una motivación positiva constante, que vayan de la mano con actividades físicas satisfactorias. Es decir que estas sean de beneficio y regocijo.

### Referencias bibliográficas

Carlin, M. (2014). El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro. Recuperado de. [https://books.google.com.co/books?id=s-cmCgAAQBAJ&dq=burnout+sus+origenes&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.co/books?id=s-cmCgAAQBAJ&dq=burnout+sus+origenes&hl=es&source=gbs_navlinks_s).

Carrasco, A., Corte, C., Leon, J. (2010). Engagement: Un recurso para optimizar la Salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención*. Recuperado de [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5468/Engagement\\_un\\_recurso\\_para\\_optimizar\\_la\\_salud\\_psicosocial.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5468/Engagement_un_recurso_para_optimizar_la_salud_psicosocial.pdf?sequence=2).

Castillo, S. (2001). El síndrome de “Burnout” o síndrome de agotamiento personal. *Medicina legal de Costa Rica vol. (17) n. 2*. Recuperado de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152001000100004](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004).

Código de Procedimiento Penal (código). (2006) 3ra ed. Legis.

Consideraciones éticas en la investigación psicoanalítica. En: *Revista Uruguaya de Psicoanálisis*. 102, pp 198-199. Recuperado de: [http://www.apuruguay.org/revista\\_pdf/rup102/rup102-leibovich.pdf](http://www.apuruguay.org/revista_pdf/rup102/rup102-leibovich.pdf), el 17 de abril de 2018.

Constitución Política de Colombia. (1991). Art. 249 al 253, Bogotá: Legis.

F. Muñoz, S. Ordoñez-Villota, J., Solarte-Moncayo, M., Valverde-Ceron, Y., Villarreal-Castro, S., y Zemanate-Perez, M. (2018). Síndrome de Burnout en enfermeros del

Hospital Universitario San José. *Revista Médica de Risaralda*, 24(1), 34-37.

Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672018000100006&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000100006&lng=en&tlng=es).

Fiscalía General de la Nación- Colombia. (2018). ¿Sabe usted que es el Cuerpo Técnico de Investigación (CTI)? [Archivo de video]. Recuperado de [https://www.youtube.com/watch?v=LTpn25\\_W14E&t=9s](https://www.youtube.com/watch?v=LTpn25_W14E&t=9s).

Fiscalía General de la Nación. (s.f.). *¿Qué son las Unidades de Reacción Inmediata URI?* Recuperado de <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes/>.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.

Henríquez, J. (2015). *Presencia del síndrome de burnout en un grupo de integrantes del CTI* (Tesis de pregrado). Fundación Universitaria los Libertadores, Bogotá, Colombia.

Isaac, B. G; Grajeda, G. G; Canto, B. V; Venegas, M. J y Luque, M. C. (Julio-diciembre 2013). Burnout en psicólogos de la salud: características laborales relacionadas. *Psicología y Salud Instituto de Investigaciones Psicológicas de la Universidad de Veracruz.*, 23(2),217-226.

Lacan, J. (1979/1932). *De la psicosis paranoicas en sus relaciones con la personalidad*. México: Siglo Veintiuno Editores.

Ley 1 252, 2012). Por la cual se modifica el sistema de los riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. 11 de julio de 2012.

Mababu, R. (2012). El Constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. *International Journal of Psychology and Psychological*

*Therapy*, vol. (12), núm. 2, pp. 219-244. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/560/56023336007.pdf>.

Maestre, S. (2019). *Estrategias para afrontar y disminuir el síndrome de burnout en trabajadores pertenecientes al Sistema de Responsabilidad Penal en adolescentes y jóvenes de Fundación en el Departamento de Santander* (Tesis de grado). Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, Bucaramanga, Colombia.

Molina, D. (2020). Consecuencias del Síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Cielo Laboral*. Recuperado de [http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina\\_noticias\\_cielo\\_n3\\_2020.pdf](http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf).

Morales, L. S, y Hidalgo, L. F (2015). Síndrome de Burnout. *Revista Scielo*. Recuperado de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014).

Muñoz, I. (2015). Estrés laboral: Revisión en el periódico “El Mundo”. *Revista Española de Comunicación en Salud*. ISSN: 1989-9882 2016, 7(1), 29 – 34. Recuperado de <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/article/view/3152/1817>.

Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63 recuperado de. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>.

Patlán Pérez. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales Vol (29)*, Issue 129, p. 445-455. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000813?via%3Dihub>.

Pedraza, G; Castiblanco, S; Peralta, Yaddy. (2018). *Protocolo de autocuidado psicológico para la prevención del síndrome de Burnout en funcionarios Judiciales* (Tesis de grado). Universidad Católica, Bogotá, Colombia.

Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de especialidades médicas. *Revista Cuidarte*, Recuperado de <https://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i1.543>.

Quinlan, (2002). Efectos del empleo precario en la salud y la seguridad en el trabajo universidad de nueva gales del sur Sídney, Australia. Recuperado de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/newsletter/en/gohnet2s.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/en/gohnet2s.pdf).

Saborío L, y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Recuperado de [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es).

Torres, E; El-Sahil, F.Gutiérrez, V. (2019). Análisis del «Burnout» y sus escalas de medición. *Dialnet*, 11, 107-109. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6951593>.


Torres, E; El-Sahili, L; Gutiérrez, V. *Dialnet*, (11), 106-124. Recuperado de [file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-AnalisisDelBurnoutYSusEscalasDeMedicion-6951593%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-AnalisisDelBurnoutYSusEscalasDeMedicion-6951593%20(1).pdf).

Torres, X y Baillés, E. (2019). El Estrés. recuperado de [https://books.google.com.co/books?id=xZygDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs\\_na](https://books.google.com.co/books?id=xZygDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_na).

Vidal, L. V. (2019). El estrés laboral: Análisis y prevención. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.

## Anexos.

## Anexo 1. Consentimiento Informado

	<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>MISIONAL</b>
		<b>CODIGO</b>	<b>TE RE FORMATO</b>
		<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>PAGINA</b>	<b>2 DE 2</b>

Comprendo y acepto que durante el procedimiento pueden aparecer circunstancias imprevisibles o inesperadas, que puedan requerir una extensión del procedimiento original o la realización de otro procedimiento no mencionado arriba.

Solicito al doctor(a): Alba Ines Zuluaga.

Y a sus asociados/asistentes que realicen, los procedimientos adicionales que juzguen necesarios. Al firmar este formulario reconozco que los he leído o que me ha sido leído y explicado y que comprendo perfectamente su contenido. Se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento. Acepto que la medicina no es una ciencia exacta y que no se me han garantizado los resultados que se esperan de la intervención procedimientos terapéuticos, en el sentido de que la práctica de la intervención o procedimiento que requiero compromete una actividad de medio, pero no de resultados.

Comprendiendo estas limitaciones,

Doy mi consentimiento a: La Universidad Politecnico Gran Colombiana  
Y a sus asociados/asistentes para que realicen el procedimiento.


Persona que da el consentimiento si no es el mismo paciente.

<b>FIRMA</b>	
NOMBRE DE LA PERSONA:	<u>Olga Patricia Niza Vargas</u>
CC. O HUELLA:	<u>30314041</u>
RELACIÓN CON EL PACIENTE:	<u>MA</u>

Lugar y Fecha del Consentimiento Informado: Medizale 2020-05-20

<b>FIRMA DEL PROFESIONAL DE LA SALUD</b>	
NOMBRE DEL PROFESIONAL:	<u>Alba Ines Zuluaga</u>
CC:	<u>43096249</u>
Nº DEL REGISTRO:	<u>MA</u>

## Anexo 2. Continuación Consentimiento Informado

	<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>MISIONAL</b>
		<b>CODIGO</b>	<b>TE RE FORMATO</b>
		<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>PAGINA</b>	<b>1 DE 2</b>

Dentro de las normas deontológicas y bioéticas para el ejercicio de la profesión de psicología estipuladas en Colombia en la ley 1090 de 2006, se encuentra el cumplimiento del artículo 25, el cual estipula que cuando se trata de niños pequeños o menores de edad que no pueden dar su consentimiento informado. La información se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma.

La información busca comunicar oportunamente al padre o tutor los riesgos que puedan derivarse del tratamiento que le será practicado, solicitando su consentimiento anticipadamente.

Por tanto, con el presente documento escrito se busca informar a usted (acompañante) acerca del procedimiento que se realizará, por lo cual solicitamos llene de su puño y letra los espacios en blanco.

Yo, <u>Olga Patricia Niño Vargas</u>
Con CC: <u>30314045</u>
Solicito al doctor(a):
Y a sus asociados/asistentes que realicen el procedimiento elegido, el cual consiste en: <u>Realizar Encuentro</u>

### DIAGNÓSTICO Y PROCEDIMIENTO

Lo que sigue se me ha explicado en términos generales y comprendo que la naturaleza y propósito del procedimiento es terapéutico.

### RIESGOS GENERALES

Son aquellos que pueden aparecer según el estado del paciente.

### RIESGOS ESPECÍFICOS

Son los que se desivian del síndrome de burnout y/o estado físico del paciente, así como de las circunstancias personales.

La probabilidad de éxito del procedimiento mencionado es Alta ( ), Media ( ), Baja ( )

Si decido no efectuar el procedimiento mencionado arriba, mi pronóstico (condiciones médicas futuras) es:

\_\_\_\_\_

## Anexo 3. Encuesta de Maslach

**ENCUESTA DE MASLACH**Ciudad: Chinchina-CaldasFecha: Mayo 25/2020Edad: 40Género: Femenino Orientación sexual: HeterosexualEstado civil: Unión LibreNivel de Escolaridad: UniversitarioCargo: Tec Investigación ITiempo de Servicio: 16 Años Tiempo en el cargo: 8 años

Responda con el número que crea pertinente, de acuerdo a la frecuencia con que se sienta, según los enunciados.

- 0: nunca  
 1: Pocas veces al año  
 2: Una vez al mes  
 3: Más de una vez al mes  
 4: Una vez a la semana  
 5: Más de una vez a la semana  
 6: Todos los días

1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	2
2. Me siento agotado al final de la jornada de trabajo	3
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	1
4. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis usuarios	5
5. Creo que estoy tratando a algunos usuarios como objetos impersonales.	1
6. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	2

#### Anexo 4. Continuación Encuesta de Maslach

7. Siento que puedo comunicarme fácilmente con mis compañeros de trabajo	6
8. Siento que puedo relacionarme fácilmente con los usuarios(víctimas, policías)	6
9. Siento que tratar todo el día con personas me cansa	1
10. Siento que mi trabajo me está endureciendo emocionalmente	4
11. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	2
12. Me preocupan las víctimas y/o los denunciantes?	6
13. Siento que puedo crear un clima agradable en mi trabajo	6
15. Siento indiferencia ante los resultados del trabajo de los demás compañeros	1
16. Siento que realizar una inspección a cadáver se ha convertido en un actuación monótona	1
17. Siento que la institución no se preocupa por dar alguna clase de incentivos	1
18. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	2
19. Creo que debería estar mejor remunerado, de acuerdo a mi nivel de escolaridad	6
20. Siento que mi perfil profesional se adapta a las labores de la URI	3