

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA, TALENTO HUMANO Y SOCIEDAD  
PROGRAMA PROFESIONAL EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD  
LABORAL

SÍNDROME DE BURNOUT: IDENTIFICACIÓN POR DEPARTAMENTO EL CASO  
DE LA EMPRESA ELECTROPARTES S.A.S  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN OPCIÓN DE GRADO

PRESENTA:

COLLAZOS GARCÍA ISABELLA CÓD. 1811982731  
GIRALDO ÁLVAREZ YESICA ALEJANDRA CÓD. 1811982390  
OCAMPO RODRÍGUEZ YOJANA CÓD. 1811980567.

ASESORA DE TESIS:

MARTHA CIFUENTES MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO DE 2020.

## Tabla de Contenidos

Resumen	
Summary	
Introducción.....	5
Planteamiento del problema.....	5
Justificación.....	6
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
Estado del arte.....	8
Marco teórico.....	10
Diseño metodológico.....	13
Tipo estudio.....	13
Población.....	14
Criterios de inclusión.....	15
Criterios de exclusión.....	16
Fases de la investigación.....	16
Consideraciones éticas.....	16
Resultados.....	16
Conclusiones.....	30
Recomendaciones.....	32
Referencias bibliográficas.....	35
Anexos.....	35

## **Lista de figuras**

- Figura 1. Cálculo de puntuaciones
- Figura 2. Valores de referencia
- Figura 3 Manual de funciones Electropartes
- Figura 4. Agotamiento emocional.
- Figura 5. Nivel de cansancio.
- Figura 6. Nivel de fatiga.
- Figura 7. Facilidad de comprensión.
- Figura 8. Trato impersonal.
- Figura 9. Esfuerzo por trabajar con otros.
- Figura 10. Resolución de conflictos.
- Figura 11. Sensación de desgaste.
- Figura 12. Influencia positiva
- Figura 13. Insensibilidad.
- Figura 14. Endurecimiento emocional.
- Figura 15. Sensación de energía
- Figura 16. Frustración
- Figura 17. Demasiado trabajo.
- Figura 18. Nivel de preocupación
- Figura 19. Nivel de estrés.
- Figura 20. Clima agradable.
- Figura 21. Nivel de motivación
- Figura 22. Nivel de adquisición
- Figura 23. Sensación de acabado
- Figura 25. Sensación de culpa.

### **Resumen.**

El estudio del síndrome de Burnout en las empresas, permite identificar los diferentes factores propias de la actividad laboral, que pueden a futuro influir en su desarrollo, se habla de la relación del síndrome con los riesgos psicosociales, que afectan la calidad de vida laboral de los trabajadores que lo sufren, es por esta razón que se propone en la presente investigación identificar si dentro de los diferentes departamentos de la empresa Electropartes S.A.S se evidencian trabajadores con síntomas relacionados con el desarrollo del síndrome, por medio de una investigación cuantitativa de corte explorativo, enfocado desde el método deductivo, aplicado a los 20 trabajadores de la empresa, en cada uno de departamentos, utilizando el cuestionario de Maslach Burnout, como instrumento de recolección de datos. El desarrollo de la investigación es vital, dado a que permitirá el desarrollo de un diagnóstico y conforme a los resultados, se pueden desarrollar programas o planes que permitan la mitigación de los síntomas.

**Palabras claves:** síndrome de Burnout, factores de riesgo, riesgos psicosociales.

### **Summary**

The study of Burnout syndrome in companies allows us to identify the different factors characteristic of work activity, which may influence its development in the future, we talk about the relationship of the syndrome with psychosocial risks, which affect the quality of work life of It is for this reason that it is proposed in this research to identify if workers with symptoms related to the development of the syndrome are evidenced within the different departments of the company Electropartes SAS, by means of an exploratory quantitative investigation , focused from the deductive method, applied to the 20 workers of the company, in each department, using the Maslach Burnout questionnaire, as a data collection instrument. The development of the investigation is vital, since it will allow the development of a diagnosis and according to the results, programs or plans can be developed that allow the mitigation of the symptoms.

**Key words:** Burnout syndrome, risk factors, psychosocial risks.

## **Introducción.**

El estudio del Burnout dentro de la población laboral se desarrolló en principio por las investigaciones de Fruedemberg (1974), quien analizó la problemática de trabajadores que perdían fuerzas en la actividad laboral causando que se agotaran, además con síntomas de depresión y ansiedad, que afectaban su desarrollo profesional, con las nuevas tecnologías y los cambios propios del mercado laboral, se generó un listado de riesgos psicosociales que afectaron la calidad de vida laboral del empleado, incluso se ha considerado que, este síndrome está presente con mayor probabilidad en profesionales que tienen contacto directo con otros que se benefician de su actividad laboral, tal es el caso de docentes, doctores, personal sanitario, asistentes sociales, etc. (Fernández, 2016).

Para Colombia, los estudios desarrollados en torno al síndrome del Burnout, en su mayoría se ha dirigido al área de la salud, tales como los estudios desarrollados por Hernández (2002) con profesionales de la salud del Hospital Militar en Bogotá, otros como Vinaccia y Alvarán (2004) desarrollaron estudios con personal de enfermería de Medellín, por su parte Guevara, Henao y Herrera (2004) desarrollaron estudios con personal médicos del Hospital Universitario de Cali, otros como Castaño, García, Leguizamón, Novoa y Moreno (2006) desarrollaron investigaciones con profesional médico interno de un hospital de la ciudad de Bogotá; finalmente, en esta área de la salud Tuesca - Molina, Aguarán, Suárez, Vargas y Vergara (2006) también desarrollaron investigaciones con enfermeras/os del área metropolitana de Barranquilla(2006).

Desde campos diferentes de la salud, el magisterio también ha sido población objeto de investigaciones relacionadas con el Burnout, como las desarrolladas por Restrepo, Colorado y Cabrera (2006) con docentes oficiales de Medellín.

## **Planteamiento del problema**

En el 2014 y de acuerdo con el Decreto 1477 de ese mismo año, el Ministerio del Trabajo de Colombia, reconoce al síndrome de Agotamiento Profesional o Burnout, como una enfermedad resultante de la actividad laboral, caracterizada por el agotamiento desde lo emocional, físico, mental y la pérdida de la eficacia personal. El riesgo principal

está asociado a factores psicosociales como la carga mental, el nivel de responsabilidad que exige por la tarea, el peso emocional y la combinación de roles (Londoño, 2017).

Para Colombia y de acuerdo con la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo realizada por el Ministerio de la Protección Social en el año 2007, se evidenció que dentro de los factores de riesgo priorizan los ergonómicos y psicosociales, es decir que 2 de cada 3 trabajadores presentaron factores psicosociales en medio de las actividades laborales, sobre todo en personal de atención al público, o que desarrollan tareas monótonas o repetitivas, además entre un 20 % y un 33 % iniciaron tener niveles altos de estrés, lo que no cambió en la encuesta posterior del 2013, ya que los riesgos ergonómicos y psicosociales continuaron identificándose como prioritarios (Gutiérrez, 2019).

Actualmente, uno de los riesgos psicosociales que se presentan con mayor frecuencia entre los trabajadores, es el síndrome de Burnout o el síndrome del quemado, es por esta razón que desde la Organización Mundial de la Salud (OMS) se ha hecho reconocimiento a este síndrome, donde generalmente se hace referencia al “síndrome de estar quemado” ya que produce un desgaste profesional, se incluye como enfermedad en la revisión número once de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), la cual fue aprobada y se espera que empiece a entrar en vigor para el próximo 1 de enero de 2022 (Medicosypacientes.com, 2019). Teniendo en cuenta lo anterior, el grupo investigador plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Se presenta el síndrome de Burnout en los diferentes departamentos de la empresa Electropartes S.A.S?

### **Justificación.**

El síndrome de Burnout actualmente está catalogado como uno de los problemas más frecuentes y graves en cuanto al sistema laboral se refiere, tanto que desde el reconocimiento legal en el Decreto 1477 de 2014, en el capítulo 1, numeral 1.4 en la sección de los riesgos psicosociales, el cual enlista en el grupo IV a los trastornos mentales y del comportamiento, identificado por medio del código CIE -10 Z73.0 al Síndrome de agotamiento profesional (Síndrome de Burnout), donde se plantean como

causales situaciones propias de la tarea, como la carga mental, el contenido de la tarea y el nivel de responsabilidad que esta tiene, si involucra la vida y salud de otros, si además requiere de demandas emocionales, entre otros (Mintrabajo, 2014)

Para el caso de la empresa Electropartes S.A.S, y teniendo en cuenta que esta desarrolla actividades encaminadas a la prestación de servicios, ventas y atención al cliente, la investigación pretende poder identificar de qué manera las actividades de cada uno de los departamentos que la componen, pueden influir en el desarrollo del síndrome de Burnout, para así establecer el nivel de predisposición de sus empleados con relación a este, teniendo en cuenta aspectos como, las situaciones que incitan a la depresión, el desarrollo de la ansiedad, el cansancio crónico, la incapacidad de dormir, la impotencia y las actitudes permisivas por parte de los trabajadores. Así pues, el desarrollo del estudio permitirá otorgar a la empresa herramientas que permitan desarrollar planes y programas que propendan por mitigar los aspectos considerados como riesgos potenciales, todo a partir del diagnostico inicial que se pretende alcanzar con la investigación.

### **Objetivo general.**

Identificar si se presenta el síndrome de Burnout en los empleados de los diferentes departamentos de la empresa Electropartes S.A.S. durante el periodo de marzo a junio del 2020.

### **Objetivos específicos.**

Realizar una caracterización los diferentes puestos laborales de cada departamento, a fin de establecer las actividades que pueden estar relacionadas con el desarrollo del síndrome.

Aplicar el cuestionario de Maslach Burnout en los diferentes departamentos de la empresa, a fin de medir el desgaste profesional, la frecuencia y la intensidad.

Diseñar una propuesta de mejoramiento ante la problemática identificada, a fin de que se mitigue la aparición del síndrome en los trabajadores de cada departamento, de acuerdo con los resultados.

## **Estado del arte**

Las investigaciones más sobresalientes y que serán referente para la investigación actual, se señalan continuación:

Desde el ámbito internacional se enlistan las siguientes investigaciones:

En la investigación “El síndrome de burnout: antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega” desarrollada por López (2017), en Galicia – España, planteó como objetivo principal el evaluar la relación entre el agotamiento y la carga laboral, por medio de un estudio estructural cuantitativo, utilizando un cuestionario estructurado, donde se tomó una población de 21.924 de donde solo 512 dieron respuesta exitosa al cuestionario. Los resultados indican que, si hay relación entre la Carga de Trabajo y el Agotamiento Emocional, lo que produce el desarrollo del síndrome de Burnout. Se precisa el diseño de las actividades laborales del personal, para disminuir la carga laboral.

En la investigación “Síndrome de burnout en profesionales que asisten a víctimas de violencia” desarrollada por Puhl, Izcurdia, Oteyza & Escayol, (2016), en Buenos Aires – Argentina, se pretendía conocer que tanto desgaste produce el síndrome en profesionales que asisten a víctimas de violencia familiar, desde una investigación con diseño descriptivo, de corte transversal aplicando el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados indican que el malestar en el trabajo está relacionado con las características de la tarea, los problemas de la organización, el ambiente laboral, etc. (Puhl, Izcurdia, Oteyza, & Escayol, 2016).

En la investigación “Burnout y estrés en auxiliares de enfermería que trabajan con pacientes oncológicos” desarrollada por Sanzipar (2015), en Montevideo – Uruguay, se planteó como objetivo conocer como está relacionado el síndrome de burnout y estrés laboral, en los profesionales médicos que asisten la población de oncología, por medio de una metodología cualitativa y descriptiva. Se usará el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, el cuestionario Revicki y May para detectar estrés y el SWS Survey, aplicados. Los resultados arrojan que, existe un desgaste profesional directamente relacionado con la actividad laboral de los profesionales de la salud. La satisfacción laboral contrasta con los niveles de estrés laboral y los niveles de desarrollo del síndrome, dado a que la



satisfacción laboral es alta, por la vocación de servicio de los profesionales, pero se evidencian niveles 2 y 3 con relación al síndrome.

Desde el ámbito nacional se enlistan las siguientes investigaciones:

En la investigación “Síndrome de burnout en enfermeros de servicios asistenciales” desarrollada por Isaza (2019), en Bogotá- Colombia, se planteó como objetivo revisar la literatura científica sobre el Síndrome de Burnout, sus factores de riesgo, consecuencias y medidas de afrontamiento en el personal de enfermería asistencial, por medio de una revisión documental de investigaciones o artículos publicados entre el 2004 y el 2018, tomando como muestra 50 artículos. Los resultados indican que, el personal medico como doctores y enfermeras son los más propensos en manifestar comportamientos o síntomas relacionados con el síndrome de Burnout, donde aspectos como el asistir personal con enfermedades ruinosas o de algo riesgo, denominadas también catastróficas, provocan en el personal médico alteraciones mentales, disminución del sistema inmune, alteraciones óseo musculares y esqueléticas, además de deficiencias cardio vasculares. Adicional a lo anterior, la sobre carga laboral influye directamente en el desarrollo del síndrome.

En la investigación “Caracterización del síndrome de burnout en amas de casa residentes en el barrio rodrigo de bastidas de la ciudad de santa marta, Colombia” desarrollada por Rodríguez, Trillos & Baute (2014). Se planteo como objetivo, determinar qué tan presente está el síndrome de Burnout en amas de casa, para determinar la relación que puede existir entre el nivel sociocultural, el estado civil y la edad, se aplicó el cuestionario de burnout para amas de casa a 203 participantes, los resultados arrojaron que del 100%, el 11.3% están afectadas por el síndrome, donde las que se encontraban casadas o en unión libre presentaron mayor índice de cansancio emocional, relacionado con el doble papel que estas desempeñan, siendo madres y trabajadoras, las que son de familia nuclear o extensas presentaron mayores estresores familiares (Rodríguez, Trillos, & Baute, 2014).

En la investigación “Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo” desarrollada por Patlán (2013) se pretendió conocer como la sobre carga laboral como un determinante en el desarrollo del síndrome en personal médico de un hospital de

salud en México, se desarrolló desde una investigación descriptiva con 673 trabajadores. Los resultados arrojaron que existe una relación entre el conflicto de trabajo y familia y la carga laboral, en donde los efectos dependen de si la relación es positiva o negativa (Patlán, 2013).

En la investigación “Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos”, desarrollada por Loaiza & Peña (2013) se planteó conocer el nivel de estrés y la presencia del síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos, teniendo en cuenta aspectos sociales, económicos y ocupacionales, por medio de un estudio transversal, a 872 Contadores Públicos, se aplicó el "Maslach Burnout Inventory" y el cuestionario para medir el estrés del Ministerio de Salud y la protección social, los resultados arrojaron que, los niveles de estrés en los trabajadores son altos y muy altos (59.4%, y 61.8%). Con relación a los riesgos psicosociales y de acuerdo con el Ministerio de Salud, se evidencio que ahí una población con alta adición al trabajo y alto compromiso laboral, demostrando que esta relación de dependencia incide en el desarrollo del síndrome, no se hallaron relación en los aspectos sociales y económicos (Loaiza & Peña, 2013).

### **Marco teórico.**

Inicialmente, se hace preciso identificar conceptualmente el síndrome de Burnout, el cual en su forma castellana se relaciona con el hecho de estar quemado o agotado, fue Freudenberger en 1974 quien lo introdujo por primera vez, pero fue la psicóloga Cristina Maslach quien lo hizo público y lo situó en el personal laboral que mantenía contacto directo con los demás, el síndrome también considera un número de características individuales, sociales y laborales propias de cada trabajador. Desde su experiencia Freudenberger observo como los trabajadores terminaban quemándose o agotándose luego de meses o años de actividad laboral (Saborío & Hidalgo, 2015).

Posteriormente, es preciso clarificar los factores de riesgos, estos están relacionados con una tarea concreta y el entorno en donde se realiza esta, donde se identifican las variables, que son las que pueden llegar a producir daños en la salud de las personas que desarrollan las actividades laborales, dentro de las variables se pueden

encontrar, las condiciones propias de la seguridad,; entendiéndolas como las de índole material que pueden provocar un posible daño en la salud de las personas, están directamente relacionadas con el uso, funcionamiento y mantenimiento de maquinaria, herramientas, instalaciones eléctricas, etc. Los factores derivados del entorno físico del lugar de trabajo; básicamente los diferentes componentes medio ambientales del lugar de trabajo, como lo son el ruido, la iluminación, las vibraciones, las radiaciones entre otros. Los factores de origen químico o biológico; siendo estas las sustancias o productos químicos a los que se puede exponer el trabajador, además de los contaminantes biológicos como, virus, bacterias entre otros, considerando las lesiones que estos pueden llegar a provocar. Los factores derivados de las características propias del trabajo; incluye desde las exigencias del mismo, hasta las cargas físicas o mentales, y los factores derivados de la organización del trabajo; los cuales están relacionados con el horario laboral, la distribución de la jornada, lo que de cierta manera genera insatisfacción laboral (Benlloch & Ureña, 2018)

Finalmente, cuando se hace referencia al tema del síndrome de Burnout, es necesario hacer referencia a los riesgos psicosociales en el trabajo, los cuales son complejos puesto que incluyen aspectos como las percepciones y experiencias del trabajador, además que son de carácter descriptivo, están relacionados con la forma en cómo se desarrolla la organización, en cómo el contexto del trabajo influye en el trabajador, en cómo la empresa responde a esa influencia, en el clima en el que se desarrolla la actividad laboral, el tipo de liderazgo que se maneje en la organización, el tipo de puesto o carga laboral que tiene el trabajador, incluso la manera en que la empresa da respuesta a las necesidades del trabajador, todas estas son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de generar un daño en la salud de los trabajadores, desde lo social, lo físico y lo mental, afectando de forma importante la salud de los trabajadores, con consecuencias como afectaciones claramente psicopatológicas o psiquiátricas, el estrés postraumático (Jiménez B. M., 2011).

Desde las teorías que giran en torno al Burnout, se encuentran las de Maslach y Jackson (2017), quienes lo expresan como la suma de tres aspectos; el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal (MASLACH &

JACKSON, 2017). Otros como Faundez (2017), lo definen como el conflicto en aspectos como: la ilusión por el trabajo, el desgaste psíquico, la indolencia y la culpa (Olivares, 2017, págs. 23-28). Leyman, citado por Jiménez (2010) por su parte, lo entiende como el resultado entre el Mobbing y el estrés por empatía, donde el Mobbing se entiende como el acto de desprestigio laboral, evitando ascensos, mejoras dentro de la carrera laboral e incluso el abandono del puesto, donde se genera un estrés por tener empatía con los pares y superiores (Jiménez C. E., 2010).

Pero si de modelos relacionados al Burnout se trata, son varios los postulados desde la teoría que se evidencia desde la literatura, tales como:

La teoría sociocognitiva del Yo: parte de la autoeficacia, autoconfianza y el autoconcepto (Rodríguez V. M., 2017), este es más notable en profesionales, que desarrollan una actividad laboral dirigida a los demás, desde la atención, la ayuda, o el servicio, lo que hace que su desempeño laboral este sujeto al nivel de satisfacción de los clientes, lo que hace que se presente inconformidad en el profesional si este no es apreciado.

Por su parte Martínez (2010), considera que los profesionales que más expuestos están en el desarrollo de esta patología, son aquellos que imprimen un sentido emocional al trabajo, pues a partir de su trabajo, se fijan metas y altos objetivos, que si no logran alcanzar generan niveles de frustración en el profesional (Martínez P. A., 2010).

La teoría del intercambio social; el cual manifiesta que el Síndrome de Burnout se define por dos variantes, una desde el intercambio social que involucra el contacto con los beneficiarios del servicio, donde se identifican 3 variables, la incertidumbre, la percepción y la falta de control y, por otro lado, la relación con los compañeros, lo que involucra las relaciones de filiación y comparación (Montoya & Moreno, 2012). En este último aspecto, Hobfoll y Fredy citado por Alonso (2014) definen la aparición del estrés, cuando el individuo percibe amenaza a aquello que lo motiva, por lo que la manera en cómo lo enfrente determina el nivel de influencia del síndrome en el trabajador (Alonso, 2014).

La teoría organizacional: Gil-Monte (2019) esta se centra en la confusión a la hora de desarrollar tareas, en cuanto a la falta de definición de roles o responsabilidades,

lo que aporta altos aspectos estresores, tales como las disfunciones de los procesos del rol, la sobrecarga de tareas, la pobreza de rol y la organización jerárquica de la empresa.

La teoría estructural: se relaciona básicamente con la efectividad de la respuesta de la empresa a la hora de disminuir, mitigar, controlar o cambiar las situaciones de estrés del medio ambiente laboral (Gil-Monte P. R., 2019). A su vez, esta teoría afirma que, en situaciones de estrés laboral, también influye lo que pueda aportar la persona desde sus experiencias negativas, las experiencias con los demás y con la misma organización, que se plantean que el estrés es consecuencia de una falta de equilibrio entre lo que se le exige al sujeto y la capacidad de responder de este (Martínez P. A., 2010)

### **Diseño metodológico.**

#### **Tipo estudio.**

La investigación se desarrolla desde un enfoque cuantitativo, dado que se obtiene una información que se puede presentar estadísticamente, puesto que el instrumento de recolección de datos contiene una clasificación numérica para cada pregunta, desde lo cuantitativo Sampieri et al (2010, Pág. 5), indican que este enfoque permite la medición numérica y el análisis estadístico de la investigación, pero al tratarse de un método mixto, lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Sampieri y Mendoza, 2018).

Por otro lado, es de corte explorativo pues lo que se pretende es conocer si dentro de los diferentes departamentos de la empresa, se evidencian síntomas en los trabajadores con relación al síndrome de Burnout, de acuerdo con Sampieri et al (1998), este diseño permite detallar la situación problemática, conociendo como esta se manifiesta en el grupo de personas y así poder analizarla.

Para la recolección de datos dentro de la investigación, se plantea el uso del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual tiene 22 preguntas en afirmación, que incluyen aspectos relacionados con sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, el instrumento pretende medir el desgaste profesional desde la frecuencia y la intensidad, abarcando el agotamiento o cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. En el agotamiento se espera un puntaje máximo de 54 puntos en las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20, en la despersonalización se espera un puntaje

máximo de 30 en las preguntas 5, 10, 11, 15, 22 y en la realización personal se espera un puntaje máximo de 48 en las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. La escala de medida va de 0 a 6. Donde cero es nunca y 6 es todos los días (MASLACH & JACKSON, 2017).

Figura 1. Cálculo de puntuaciones

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	0	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	0	Menos de 34

Fuente: Maslach & Jackson (2017)

Figura 2. Valores de referencia

Aspecto evaluado	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

Fuente: Maslach & Jackson (2017)

Para el análisis de datos se empleó la explicación dada por el autor del instrumento y se tabuló usando el programa de Microsoft Excel.

**Método de investigación:** deductivo.

### **Población**

La población y muestra son los trabajadores de la empresa Electropartes S.A.S, los cuales son 20, dentro de estos se encuentra el personal operativo cuyas edades están entre 18 y 59 años, con nivel educativo desde básica primaria hasta pregrado completo, el nivel socioeconómico o estrato económico va del 1 al 4, cuentan con contrato fijo e indefinido, desarrollan actividades en un horario de 7:30 am a 5:00 pm, sus tareas se centran en montajes eléctricos y tienen un tiempo laborado 1 año hasta los 10 años.

Los trabajadores del Almacén estrato social 2 y 3, cuentan con contrato fijo, su grado escolaridad va desde secundaria completa hasta técnicos, los almacenistas tienen

horarios laborales de 7:30 am a 6:00 pm, su tiempo de servicio a la empresa va de 2 años a 7 años y sus edades están entre los 25 y 50 años.

Los del departamento de Transporte tienen edades entre los 20 y los 50 años, cuentan con contrato fijo, su nivel académico es de secundaria completa y tecnólogos, su estrato socioeconómico está en el 1, 2 y 3, manejan un horario laboral igual al de los almacenistas, y el tiempo laborado en la empresa va de 1 a 8 años.

Los vendedores pertenecen al estrato 2, 3 y 4, cuentan con contrato indefinido, la formación académica va desde primaria completa hasta pregrado completo, sus edades son de 40 y 60 años y manejan el mismo horario laboral que los trabajadores de almacén.

Los del departamento de contabilidad cuentan con contrato indefinido, tienen edades entre 25 y 48 años, su formación académica va de secundaria completa hasta pregrado completo, 2,3, 5 y 6 estrato, el mismo horario de almacén. Finalmente, los del SST técnico y tecnólogo, tienen 31 y 28 años, son de estrato 2 y 3, manejan el mismo horario de almacén, y cuentan con contrato fijo e indefinido.

El muestreo utilizado para la selección de la muestra fue el muestreo por conveniencia, ya que se escogió de forma voluntaria a los participantes que conformarán la muestra, entendiendo así que esta será representativa de la población de referencia (OTZEN, T. & MANTEROLA C, 2017). Para la aplicación del cuestionario, se les indicó a los trabajadores el objetivo de la aplicación de este, la importancia de dar respuesta a cada uno de los ítems para beneficio de la investigación y para el desarrollo de propuestas que permitan la mitigación de los factores que pueden desarrollar en ellos el síndrome, adicional a esto se obtuvo el permiso por parte de la empresa para la aplicación de los cuestionarios y el uso del tiempo laboral de los trabajadores.

### **Criterios de inclusión**

Ser trabajador activo de la empresa.

Tener disposición de participar en la investigación

Que sepa leer y escribir.

Que no presente situaciones médicas que le impidan participar en la investigación.

### **Criterios de exclusión**

El no cumplimiento de los criterios de inclusión

### **Fases de la investigación**

Para el desarrollo de la investigación se establecieron las siguientes fases:

1. Identificación de la población y selección de la muestra.
2. Identificación sociodemográfica de la muestra.
3. Identificación de las variables de la investigación
4. Identificación de los instrumentos de recolección de datos
5. Aplicación de los instrumentos de recolección de datos
6. Tabulación y análisis de los resultados
7. Elaboración de conclusiones y recomendaciones de la investigación.

### **Consideraciones éticas.**

De acuerdo con la ley estatutaria 1581 de 17 de octubre de 2012, se garantiza la protección de los datos de los participantes de la investigación, adicional a esto de acuerdo con la Resolución No. 08430 de 1993, se garantiza que se cumplió con el diseño y el diligenciamiento del consentimiento informado, protegiendo la privacidad de los participantes, explicando que la investigación actual no representa un riesgo biológico y fisiológico para estos. Se dio respeto y trato con dignidad, garantizando el bienestar de los participantes de acuerdo con la Ley 1090 de 2006, en el Artículo 50, finalmente no se dio la aceptación de presiones o condiciones que limiten la objetividad de la investigación como lo estipula el Artículo 55. Ver anexo 1 formato de consentimiento informado de participantes y anexo 2 permiso de desarrollo de la investigación otorgado por la empresa.

### **Resultados.**

Los resultados se presentan conforme los objetivos planteados, inicialmente se planteó realizar una caracterización los diferentes puestos laborales de cada



departamento, a fin de establecer las actividades que pueden estar relacionadas con el desarrollo del síndrome, en donde y de acuerdo con el cargo se identificaron las siguientes funciones:

Tabla 3 Manual de funciones Electropartes

CARGO	FUNCIONES
<b>Almacenista</b>	<p>Realizar control de las entradas y salidas del almacén y mantener actualizado el inventario.</p> <p>Velar por el buen estado de la herramienta y equipo menor.</p> <p>Velar por que los productos críticos recibidos cuenten con los respectivos certificados de calidad y tenerlos disponibles en caso de consulta.</p> <p>Mantener el almacén ordenado, clasificado y debidamente rotulado.</p> <p>Tener los registros del manejo del almacén al día con el fin de garantizar la trazabilidad.</p>
<b>Auxiliar de salud ocupacional</b>	<p>Realizar capacitación y entrenamiento al personal nuevo, con el fin de dar a conocer las pautas que deben manejarse en el proceso de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Reportar a la ARL los accidentes de trabajo ocurridos en Empresa y hacer la respectiva investigación.</p> <p>Elaborar programa de inspecciones de seguridad, ejecutarlas, analizar y establecer planes de acción en caso de detectar desviaciones con apoyo del COPASST. En relación con los proyectos verificar el cumplimiento de las inspecciones programadas.</p> <p>Elaborar matriz de peligros y de requisitos legales, ejecutar, hacer seguimiento y establecer planes de acción en caso de detectarse incumplimientos. Coordinar y dirigir las reuniones mensuales de COPASST y Comité de Convivencia.</p> <p>Documentar e implementar el SGSST.</p> <p>Hacer seguimiento al componente legal definido para la empresa.</p> <p>Establecer planes de acción basados en los resultados de los indicadores de gestión y de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Planear, aplicar y evaluar el SGSST por lo menos 1 vez por año</p> <p>Informar a la Gerencia sobre el funcionamiento y los resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.</p> <p>Generar la participación de todos en la empresa en la implementación del SG-SST.</p>

---

<b>Auxiliar contable</b>	<p>Involucrar los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo, al conjunto de sistemas de gestión, procesos, procedimientos y decisiones en la empresa (En caso que aplique).</p> <p>Revisar y contabilizar las facturas, y aplicar los descuentos y retenciones indicados a los que hubiere lugar.</p> <p>Manejo del Sistema de información que tenga la compañía,</p> <p>Hacer los registros contables de gastos, costos, ingresos, notas a crédito o devoluciones a clientes en el sistema de información que tenga la compañía.</p> <p>Realizar los ingresos de terceros en el sistema de información</p> <p>Elaborar consignaciones tanto de proveedores como dineros que deben ingresar a las cuentas de la empresa.</p> <p>Elaborar cuentas de cobro para solicitar anticipos a clientes o en algunas ocasiones elaborar las de los proveedores del régimen simplificado para cobrarnos.</p> <p>Preparar, organizar y clasificar los soportes que servirán para efectuar los asientos contables de la empresa mensualmente.</p> <p>Solicitar Certificados de retención a los clientes.</p> <p>Preparar toda la información o documentación requerida por Contador, el Revisor Fiscal o el Gerente.</p>
<b>Vendedores</b>	<p>Brindar asesoría profesional a los clientes en cuanto a la necesidad del cliente.</p> <p>Realizar cotizaciones técnico-comerciales y enviarla a los clientes para que estos evalúen la propuesta y los requerimientos necesarios.</p> <p>Hacer seguimiento a las cotizaciones.</p> <p>Hacer visitas a los clientes con el fin de asesorar en los productos requeridos.</p> <p>Realizar seguimiento de las entregas de las solicitudes de compra, para que se cumpla la entrega en el tiempo acordado.</p> <p>Actualizar la base de datos de clientes para propiciar un flujo corriente de ventas.</p> <p>Promover la búsqueda constante de nuevos negocios.</p> <p>Informar sobre las anomalías que se presenten en el desarrollo de su trabajo.</p>
<b>Técnicos electricistas</b>	<p>Ejecutar las actividades del proyecto, de acuerdo a las indicaciones realizadas por el ingeniero electricista.</p> <p>Realizar las actividades asignadas teniendo en cuenta los rendimientos del proyecto.</p> <p>Propender por que el proyecto y las zonas de trabajo se encuentren en condiciones de orden y aseo.</p> <p>Contribuir a la preservación de los equipos y herramientas de la empresa conservándolos en buen estado y limpios.</p>

---

---

Contribuir a que los puntos de acopio de materiales o residuos permanezca limpio y ordenado.  
Hacer buen uso de los materiales y recursos asignados para la ejecución de las actividades.  
Otras actividades establecidas por el personal técnico del proyecto.  
Hacer instalación de lámparas de todo tipo.  
Conectar los cables a las redes respectivas.  
Realizar acometidas eléctricas  
Instalar canastillas, tubería o ductos porta cables.  
Fijar gabinetes a muros o paredes  
Reparar breakers principales.  
Reparar contactores, temporizadores.  
Verificar condiciones eléctricas de los equipos y demás.  
Ubicar el cableado adecuado en procesos de instalación.  
Instalar controles.  
Realizar mantenimiento y reparaciones de equipos.  
Puede realizar conexiones eléctricas con Tensión, siempre y cuando tenga los EPP necesarios para el trabajo.  
Revisar los trabajos realizados por el Ayudante.

---

Fuente: Electropartes.

Por otra parte, se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout en los diferentes departamentos de la empresa, a fin de medir el desgaste profesional, la frecuencia y la intensidad, donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Figura 4. Agotamiento emocional.

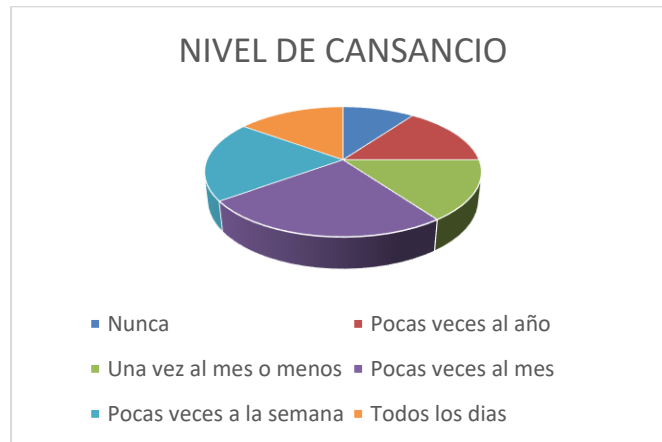


Fuente: los autores.

Con relación al agotamiento emocional, son 8 de 20 trabajadores los que indican que no lo sienten, 6 de 20 trabajadores indican que los sienten unas pocas veces al mes, 5

de 20 trabajadores indican que lo sienten unas pocas veces al año y 1 menos de una vez por mes.

Figura 5. Nivel de cansancio.



Fuente: los autores.

Con relación al nivel de cansancio, 5 de 20 trabajadores indican que lo sienten unas pocas veces al mes, 4 de 20 trabajadores indican que lo sienten pocas veces a la semana, 3 de 20 trabajadores indican que lo sienten una vez al mes, 3 de 20 trabajadores indican que los sienten pocas veces al año y 3 de 20 trabajadores indican que lo sienten todos los días.

Figura 6. Nivel de fatiga.



Fuente: los autores.

Con relación al nivel de fatiga, 11 de 20 trabajadores indican que nunca la han sentido, 4 de 20 trabajadores la sienten pocas veces al año, 2 de 20 trabajadores la sienten pocas veces al mes y 1 de 20 trabajadores la siente todos los días.

Figura 7. Facilidad de comprensión.



Fuente: los autores.

Con relación a la facilidad de comprensión en cuanto a los sentimientos de los compañeros, 7 de 20 trabajadores indicaron que la tienen todos los días, 4 de 20 trabajadores indicaron que la tienen pocas veces al año, 3 de 20 trabajadores indicaron que la tiene una vez a la semana, 3 de 20 trabajadores indicaron que nunca la tienen, 2 de 20 trabajadores indican que la tienen pocas veces al mes y 1 de 20 indica que la tiene una vez al mes.

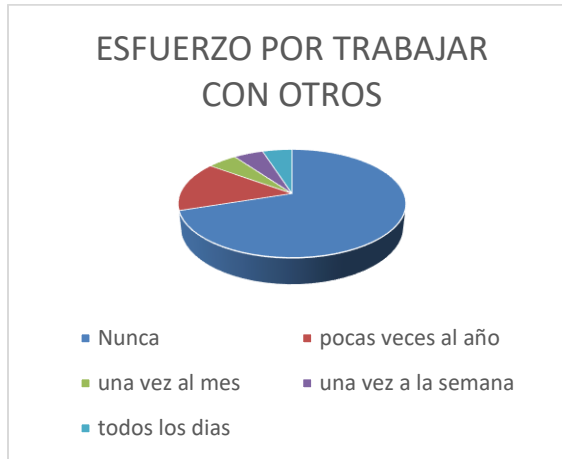
Figura 8. Trato impersonal.



Fuente: los autores.

Con relación al trato impersonal, 19 de 20 trabajadores indicaron que nunca han tratado a sus compañeros como objetos y 1 de 20 indicó que lo ha hecho pocas veces al año.

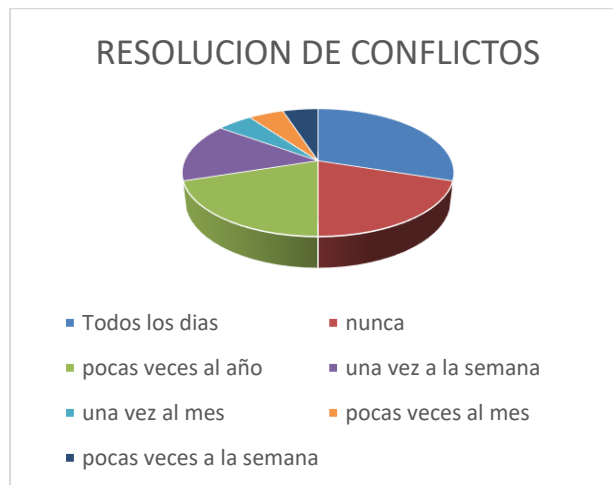
Figura 9. Esfuerzo por trabajar con otros.



Fuente: los autores.

Con relación al esfuerzo que supone el trabajar con sus compañeros, 14 de 20 indicaron que nunca sienten que sea así, 3 de 20 indican sí que es un esfuerzo pocas veces al año, 1 de 20 indica que lo es una vez al mes, 1 de 20 indica que lo es una vez a la semana y 1 de 20 indica que lo es todos los días.

Figura 10. Resolución de conflictos.



Fuente: los autores.

Con relación a la resolución de conflictos de manera eficaz, 6 de 20 trabajadores indican que lo hacen todos los días, 4 de 20 trabajadores indican que logran hacerlo pocas veces al año, 4 de 20 trabajadores indican que nunca logran hacerlo, 3 de 20 trabajadores indican que lo logran una vez a la semana, 1 de 20 trabajadores indican que lo logran pocas veces al mes, 1 de 20 trabajadores indican que lo hacen una vez al mes o menos y 1 de 20 indican que lo hacen pocas veces a la semana.

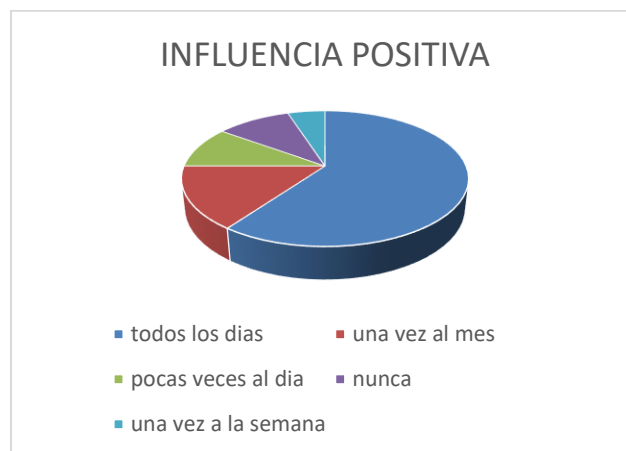
Figura 11. Sensación de desgaste.



Fuente: los autores.

Con relación a la sensación de desgaste o estar quemado a raíz del trabajo, 12 de 20 trabajadores indican que nunca la tiene, 6 de 20 trabajadores indican que la sienten pocas veces al año, 1 de 20 trabajadores indica que la siente unas pocas veces al mes y 1 de 20 trabajadores indica que la siente una vez por semana.

Figura 12. Influencia positiva



Fuente: los autores.

Con relación al nivel de influencia positiva que creen tener ante sus compañeros, 12 de 20 trabajadores creen que influyen positivamente en sus compañeros todos los días, 3 de 20 trabajadores lo creen una vez al mes, 2 de 20 trabajadores lo creen unas pocas veces a la semana, 2 de 20 creen que nunca lo han sido y 1 de 20 lo creen una vez a la semana.

Figura 13. Insensibilidad.



Fuente: los autores.

Con relación al desarrollo de insensibilidad ante el otro a raíz del desarrollo del trabajo, 15 de 20 trabajadores indican que nunca lo han sentido, 2 de 20 trabajadores indican que lo han sentido una vez al mes, 1 de 20 trabajadores indican que lo han sentido unas pocas veces al mes, 1 de 20 trabajadores indican que lo han sentido unas pocas veces a la semana y 1 de 20 trabajadores lo ha sentido todos los días.

Figura 14. Endurecimiento emocional.





Fuente: los autores.

Con relación a la expresión “este trabajo me está endureciendo emocionalmente”, 16 de 20 trabajadores indican que nunca ha aplicado en ellos la expresión, 2 de 20 trabajadores indican que si ha aplicado pocas veces al año y 2 de 20 trabajadores indican que si ha aplicado en ellos todos los días.

Figura 15. Sensación de energía



Fuente: los autores.

Con relación a la sensación de energía al desarrollar las actividades laborales, 19 de 20 trabajadores indican que la sienten y 1 de 20 indica que nunca la siente.

Figura 16. Frustración



Fuente. Los autores.

Con relación al nivel de frustración que sienten, 15 de 20 trabajadores indican que nunca se han sentido frustrados por el trabajo, 2 de 20 trabajadores indican que, si lo han

sentido pocas veces al año, 2 de 20 trabajadores indican que lo han sentido una vez al mes y 1 de 20 trabajadores indica que lo ha sentido todos los días.

Figura 17. Demasiado trabajo.



Fuente: los autores.

Con relación a la sensación de que trabajan demasiado, 7 de 20 trabajadores indican que lo sienten pocas veces al año, 5 de 20 trabajadores indican que nunca lo sienten, 3 de 20 trabajadores indican que lo sienten pocas veces al año, 2 de 20 trabajadores indican que lo sienten todos los días, 1 de 20 trabajadores indican que lo sienten una vez al mes, 1 de 20 trabajadores indican que lo sienten una vez a la semana y 1 de 20 trabajadores indican que lo sienten pocas veces a la semana.

Figura 18. Nivel de preocupación



Fuente: los autores.

Con relación a la expresión “no me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros” 14 de 20 trabajadores indican que nunca se han sentido identificados con esta, 3 de 20 se han sentido identificados con la expresión todos los días, 2 de 20 trabajadores se han sentidos identificados con la expresión pocas veces a la semana y 1 de 20 trabajadores se han sentido identificado con la expresión pocas veces al año.

Figura 19. Nivel de estrés.



Fuente: los autores.

Con relación al nivel de estrés que les produce el trabajar con otras personas, 14 de 20 trabajadores indica que nunca han sentido estrés por trabajar con sus compañeros, 3 de 20 trabajadores indican que, si han sentido estrés pocas veces al año al trabajar con sus

compañeros, 1 de 20 trabajadores han sentido estrés pocas veces al mes y 1 de 20 han sentido estrés todos los días.

Figura 20. Clima agradable.



Fuente: los autores.

Con relación a la facilidad de generar un clima agradable con sus compañeros de trabajo, 18 de 20 trabajadores indican que les es muy fácil todos los días, 1 de 20 trabajadores indica que le es fácil una vez a la semana y 1 de 20 trabajadores les es fácil pocas veces a la semana.

Figura 21. Nivel de motivación



Fuente: los autores.

Con relación al nivel de motivación por desarrollar sus labores al lado de otras personas, 16 de 20 trabajadores indican que se sienten motivados al trabajar con sus

compañeros todos los días, 3 de 20 trabajadores indican que se sienten motivados pocas veces a la semana y 1 de 20 indica que nunca siente motivación.

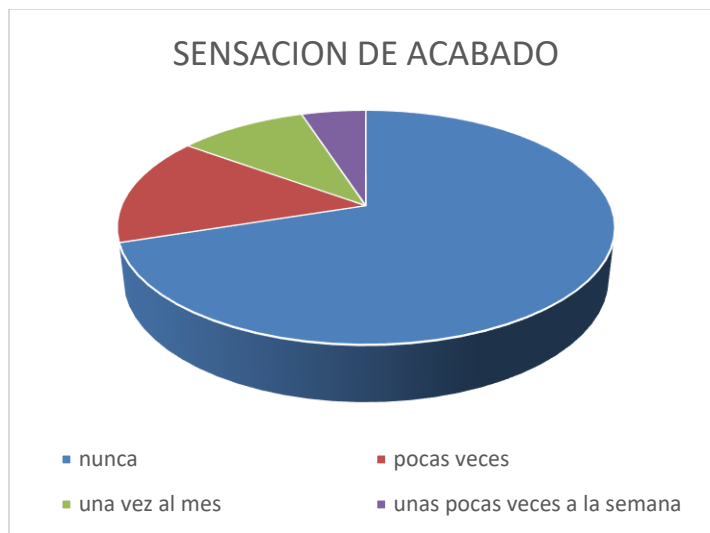
Figura 22. Nivel de adquisición



Fuente. Los autores.

Con relación al nivel de adquisición económica que les permite el desarrollo de su actividad laboral, 19 de 20 trabajadores indican que pueden todos los días adquirir cosas materiales gracias a su empleo y 1 de 20 trabajadores indica que solo lo hace unas pocas veces a la semana.

Figura 23. Sensación de acabado



Fuente: los autores.

Con relación a la sensación de sentirse acabado a al límite de sus posibilidades, 14 de 20 trabajadores indican que nunca han sentido se han sentido al límite al desarrollar

sus actividades laborales, 3 de 20 trabajadores indican que, si lo han sentido pocas veces al año, 2 de 20 trabajadores lo han sentido una vez al mes o menos y 1 de 20 trabajadores se ha sentido así unas pocas veces a la semana.

Figura 25. Sensación de culpa.



Fuente: los autores.

Con relación a la sensación de que es culpado por sus compañeros de los diferentes problemas de estos, 15 de 20 trabajadores indican que no creen que sus compañeros los culpen de sus problemas, 3 de 20 trabajadores creen que los culpan unas pocas veces al mes y 2 de 20 trabajadores creen que sus compañeros los culpan unas pocas veces al año.

Finalmente, se planteó diseñar una propuesta de mejoramiento ante la problemática identificada, a fin de que se mitigue la aparición del síndrome en los trabajadores de cada departamento, de acuerdo con los resultados, la cual será expuesta en las recomendaciones.

## Conclusiones

Desde la teoría sociocognitiva del Yo, se pudo identificar que, en el caso de los trabajadores, los que indicaron mayores factores relacionados con el síndrome, fueron los del área de ventas, confirmando que la atención al cliente o el servicio, más el nivel de satisfacción de los clientes, generan posibles síntomas relacionados con el síndrome.

Desde la teorías del intercambio social, los resultados arrojan que los que manifestaron mayores niveles de estrés, son los que sienten preocupación emocional con relación al trato con sus pares, en aspectos como si les importa la relación con el otro, si sienten que contribuyen al desarrollo de los demás o si logran la resolución de problemas de manera calmada, los resultados indican que el nivel de preocupación ante lo que piense el otro es alto, por lo que la presión que se imprime también es alta.

Desde la teoría organizacional no hay referencias sobre la influencia de la empresa en el desarrollo del síndrome conforme a los resultados, dado a que cada uno tiene claro su labor, no se siente desanimado por el trabajo, siente que ha logrado mucho en su desempeño y por ende su nivel de confort con la empresa es alto. Por lo anterior, la teoría estructural, la cual se relaciona básicamente con la efectividad de la respuesta de la empresa a la hora de disminuir, mitigar, controlar o cambiar las situaciones de estrés del medio ambiente laboral, tampoco se ve identificada pues el nivel de satisfacción de los empleados con relación a la empresa indica que las respuestas de esta ante una situación de estrés son efectivas.

Con relación a las investigaciones citadas, se pudo cotejar las siguientes diferencias o similitudes con relación a los resultados:

Con la investigación “Síndrome de burnout en profesionales que asisten a víctimas de violencia” desarrollada por Puhl, Izcurdia, Oteyza & Escayol, (2016), no se evidencia similitud dado a que los resultados arrojan que los factores prevalentes en los síntomas de los trabajadores con relación al síndrome del burnout, obedecen a los factores personales o psicosociales, mas no a los organizacionales, es decir que ante la valoración organizacional los trabajadores indicaron estar satisfechos en aspectos como la remuneración salarial, la carga laboral, el ritmo de trabajo y las condiciones de seguridad, por lo tanto estos aspectos no coinciden con los resultados de la investigación citada.

Con la investigación “Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo” desarrollada por Patlán (2013) no se puede establecer relación de similitud o diferencias, dado a que dentro del cuestionario aplicado no se estableció un ítem que mida el síndrome del burnout con relación a la familia.

Con la investigación “Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos”, desarrollada por Loaiza & Peña (2013) se establece similitud en los resultados dado que en ambos casos estos corresponden a aspectos psicosociales o personales, tales como el agotamiento, el nivel de cansancio, la fatiga, la resolución de conflictos, la sensación de desgaste, el nivel de insensibilidad y la frustración, ya que dentro de estos aspectos por lo menos 1 de los trabajadores la identifica todos los días dentro de sus actividades laborales.

Después de la tabulación de los resultados y su análisis se puede concluir que:

Del 100% de los trabajadores un 28% presentan síntomas del síndrome de Burnout de manera alta, dado a que la gran mayoría de sus afirmaciones apuntan a situaciones de estrés, desmotivación, falta de realización personal, desapego a los demás, agotamiento, cansancio, fatiga, problemas en la resolución de conflictos, sensación de desgaste, insensibilidad y la frustración.

Del 100% un 42% no presenta síntomas relacionados con el síndrome de Burnout.

El 30% restante tiene síntomas del síndrome de Burnout que se pueden clasificar entre bajo y medio, puesto que la frecuencia de sus afirmaciones está dentro de pocas veces al mes y pocas veces a la semana.

De los factores causales del síndrome de Burnout, se encuentran los personales y los psicosociales.

Los factores organizacionales no son determinantes de acuerdo con los resultados en el desarrollo del síndrome de Burnout.

### **Recomendaciones.**

Dentro de los objetivos planteados se estipula la propuesta de mejoramiento para la empresa, con relación a los trabajadores que presentan síntomas relacionados con el síndrome de Burnout, donde los investigadores hacen la siguiente propuesta:

Implementar estrategias y técnicas que propendan por identificar el motivo por el cual es trabajador acepto el cargo que desempeña actualmente, estableciendo su situación actual y la situación que desea alcanzar, que se reestablezca su autoimagen, logrando que la actividad laboral del trabajador este acorde tanto con sus expectativas personales como



con las expectativas de la empresa, otorgando equidad y planteando objetivos para que el trabajador logre su realización personal.

De manera puntual, para el 28% de los trabajadores que presentan altos síntomas con relación al síndrome de Burnout, se plantea lo siguiente:

Desarrollo de diagnóstico general, a partir de la información individual obtenida para identificar concretamente los aspectos más relevantes que se deben tratar en la empresa.

Desarrollo de estrategias de prevención primaria para evitar que el 30% de los trabajadores que presentan síntomas leves, se conviertan en potenciales desarrolladores del síndrome. Se plantea como prevención primaria, todas aquellas actividades que tienden a garantizar la adaptación del trabajador con la empresa y su actividad laboral, tales como la formación entorno al cargo, como la descripción del mismo, las responsabilidades y limitaciones, los procesos de inducción y re inducción, las capacitaciones orientadas a la psico educación, actividades de formación continua y de desarrollo personal, el fortalecimiento de los procesos de desempeño laboral, actividades que fortalezcan el bienestar laboral y fomenten un estilo de vida saludable. Adicional a esto, la empresa debe de manera periódica realizar la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosociales, por medio de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010), donde por medio de esta identificación se pueden clasificar los trabajadores, como sanos, sospechosos o con casos a trabajar.

Desarrollar estrategias de rehabilitación que permita a los trabajadores disminuir los aspectos potenciales en el desarrollo del síndrome, tales como el desarrollo de tratamiento terapéutico, el asesoramiento para el manejo del síndrome, sus síntomas y tratamiento, el desarrollo de actividades que promuevan la adaptación del trabajador al trabajo, estrategias que permitan modificar el ambiente de trabajo, fortalezcan los vínculos sociales, generen redes de apoyo y tiendan a fortalecer el desempeño del trabajador. Como rehabilitación se espera que, se dé una reducción en los síntomas, se logre la conciencia del trabajador sobre su situación y se logre el afrontamiento del problema, lo que a largo plazo pueda permitir la recuperación total del trabajador.

Implementar apoyo psicosocial por parte de personal profesional capacitado, como psicólogos, a los trabajadores y al personal general que labora dentro de la empresa, para desarrollar jornadas de escucha activa con los trabajadores.

Desarrollar jornadas en las que se potencie la utilización de la creatividad y pensamientos positivos, juegos de desafíos mentales, en los que se potencie la integración, la lúdica y el desarrollo de habilidades laborales.

Contar con profesionales para el desarrollo y el manejo oportuno de la inteligencia emocional en los trabajadores.

Desarrollar integraciones sociales en donde participen los núcleos laborales y familiares de los trabajadores.

## Referencias bibliográficas

- Alonso, G. E. (2014). EL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJO SOCIAL. *Universidad De Valladolid*, 1-40.
- Benlloch, L. M., & Ureña, U. Y. (2018). *MANUAL BÁSICO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*. España: INVASSAT.
- Fernandez, R. L. (03 de marzo de 2016). *acoruna.uned.es*. Obtenido de <http://www.acoruna.uned.es/noticias/noticia/el-burnout-se-suele-dar-en-profesionales-que-su-trabajo-implica-una-re>
- Gil-Monte, P. (2002). *Validez factorial de la adaptacion al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey*. Mexico: Salud Publica.
- Gil-Monte, P. R. (2019). Prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): programa de intervención. *Pirámide*, 1-180.
- Gutierrez, C. E. (20 de Julio de 2019). *Ambito Juridico*. Obtenido de Legis: <https://www.ambitojuridico.com/noticias/informe/laboral-y-seguridad-social/panorama-del-estres-laboral-en-colombia>
- Isaza, (2019) SINDROME DE BURNOUT EN ENFERMEROS DE SERVICIOS ASISTENCIALES. UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS Y AMBIENTALES U.D.C.A FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA DE ENFERMERÍA BOGOTÁ.
- Jiménez, B. M. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 4-19.
- Jiménez, C. E. (2010). ROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DEL LEYMANN INVENTORY OF PSYCHOLOGICAL TERRORIZATION (LI PT 60). *Gestión y Gerencia*, 1-22.
- Loaiza, B. E., & Peña, A. E. (2013). Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos. *Actualidad contable Faces*, 27-44.
- López, (2017) El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. Universidad de Vigo.
- Londoño, M. E. (03 de Marzo de 2017). *Cinzel*. Obtenido de Centro de investigacion en comportamiento organizacional: <https://cinzel.com.co/noticia/el-burnout-reconocido-como-enfermedad-laboral-en-colombia/>
- Martínez, P. A. (2010). *EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN*. España: Vivat Academia.
- Martínez, P. A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. . *Vivat Academia*, 12-16.
- MASLACH, C., & JACKSON, S. (2017). *Maslach Burnout inventory*. California: Consulting Psychologists Press.
- Medicosypacientes.com. (28 de Mayo de 2019). Obtenido de <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
- Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana. (2010). Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá, D.C., Colombia.

- Montoya, Z. P., & Moreno, M. S. (2012). Relación entre Síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe vol. 29, núm.1 Universidad del Norte.* , 9-25.
- Olivares, F. V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *ciencia y trabajo*, 22-35.
- Patlán, P. J. (2013). *Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo*. Cali, Colombia.: Universidad ICESI.
- Puhl, S. M., Izcurdia, M. D., Oteyza, G. R., & Escayol, M. Y. (2016). SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES QUE ASISTEN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR. *Anuario de investigaciones* , 229-236.
- Rodríguez, U., Trillos, L., & Baute, V. (2014). Caracterización del síndrome de Burnout en amas de casa residentes en el barrio Rodrigo de Bastidas de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Psicogente*, 431-441.
- Rodríguez, V. M. (2017). *DIFERENCIA EN LA RELACIÓN DE LA CARGA LABORAL Y EL SÍNDROME BURNOUT, EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD PERUANA*. Lima, Perú: UNIVERSIDAD PERUANA UNION.
- Saborío, M. L., & Hidalgo, M. L. (2015). SÍNDROME DE BURNOUT, REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA. *Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual*, 1-6.
- Sanzipar, (2015) “BURNOUT Y ESTRÉS EN AUXILIARES DE ENFERMERÍA QUE TRABAJAN CON PACIENTES ONCOLÓGICOS” Universidad de la Republica de Uruguay.

## Anexos.

### ANEXO 1.

#### Permiso otorgado por la empresa para el desarrollo de la investigación.



ELECTROPARTES S.A.S  
20 DE MARZO DEL 2020.  
MEDELLIN

Cordial Saludo.

Por medio de la presente nos dirigimos a ustedes respondiendo la solicitud enviada al GERENTE DE PROYECTOS solicitando permiso para realizar el proyecto de grado en nuestra empresa. Nosotros autorizamos dicho trabajo, pero con el fin de que las actividades desarrolladas sean una mejora para nuestro personal.

Este con el fin de saber cómo están nuestros colaboradores en el Riesgo Psicosocial que tanto afecta para realizar las diferentes actividades.

La alta gerencia quiere tener conocimiento de todas las actividades realizadas por ustedes en nuestra empresa para nosotros tomar las acciones correctivas para mejorar cada día.



JUAN FELIPE RENDON RAMIREZ.  
GERENTE DE PROYECTOS.

## ANEXO 2

### Consentimiento informado diligenciado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO.

FECHA: 22/05/2020 LUGAR: Medellin

#### Estimado Participante:

La universidad Politécnico Gran Colombiano, facultad de sociedad, cultura y creatividad, programa de seguridad y salud en el trabajo, se encuentran realizando una investigación titulada SÍNDROME DE BURNOUT: CAUSALES POR DEPARTAMENTO EL CASO DE LA EMPRESA ELECTROPARTES S.A.S, desarrollada por COLLAZOS GARCÍA ISABELLA, GIRALDO ÁLVAREZ YESICA ALEJANDRA y OCAMPO RODRÍGUEZ YOJANA. El presente documento tiene como finalidad hacerle conocer los detalles del estudio y solicitarle su consentimiento informado para participar en él.

En esta investigación se pretende identificar si el personal de la empresa presenta síntomas relacionados con el Burnout, por medio de la implementación de un cuestionario que permitan conocer sus respuestas ante el tema investigado. Su participación en este estudio es de carácter libre y voluntario, pudiendo solicitar ser excluido de esta investigación y que sus intervenciones no sean consideradas en esta investigación sin justificación previa ni perjuicio para usted.

Si usted participa en esta investigación lo hace bajo su expreso consentimiento informado que firma y autoriza.

La confidencialidad de su identidad será resguardada por las siguientes medidas:

1. Los cuestionarios desarrollados por usted, serán de carácter anónimo y solo la investigadora responsable tendrá acceso a los datos proporcionados en ellas.

En el análisis general de los datos se utilizará una estructura de códigos para identificar la información que surja, su pertenencia al instrumento y el momento en que se realizó. Dadas las características del estudio los datos serán usados solamente en instancias académicas de investigación y aquellas propias de la divulgación investigativa.

En la presentación de resultados se utilizarán nombres ficticios y se reservará todo posible indicio que permita una identificación posible como lugares, instituciones, guardias, etc.

Asimismo, la Investigadora Responsable asume un compromiso de confidencialidad para resguardar identidad de todos los involucrados en este estudio.

Este estudio no tiene beneficios directos para usted. En este sentido, producto de su participación no se generan incentivos económicos ni de ningún tipo. Cabe destacar también que su participación en este estudio tampoco tiene asociado ningún tipo de costo para usted, siendo la Investigadora Responsable quien se acerca al lugar donde usted estime conveniente para la realización de la encuesta y/o entrevistas.

Declaro conocer los términos de este consentimiento informado, los objetivos de la investigación, las formas de participación, de los costos y riesgos implicados, y del acceso a la información y resguardo de información que sea producida en el estudio. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta será usada solo con fines de difusión científica.

He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

Nombre completo del participante: Jonathan Alejandro López Navarrete

Correo electrónico: lopezalejandro2403@gmail.com



Firma

### ANEXO 3.

#### CUESTIONARIO

Nombre: \_\_\_\_\_ edad: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

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.

1	me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros	
5	creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	
6	siento que trabajar todo el día con mis compañeros supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	
8	siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros	
10	me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo m trabajo	
11	pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	creo que trabajo demasiado.	



15	no me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros	
16	trabajar directamente con personas me produce estrés.	
17	siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	
18	me siento motivado después de trabajar en contacto con las personas	
19	creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	en mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	creo que los compañeros me culpan de algunos de sus problemas.	

ANEXO 4.  
CUESTIONARIO DILIGENCIADO

Nombre: José Antonio López N edad: 29 años  
Cargo: Almacemista Fecha: 22/05/2020

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- 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.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	0
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
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 compañeros	6
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	0
6	Siento que trabajar todo el día con mis compañeros supone un gran esfuerzo y me cansa.	0
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.	0
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	0
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros	6
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo m trabajo	2
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	0
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	6
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	0
14	Creo que trabajo demasiado.	3
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros	0
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	0

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	6
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con las personas	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	6
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	0
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	6
22	Creo que los compañeros me culpan de algunos de sus problemas.	0

## ANEXO 5.

### RESULTADOS TABULADOS POR PREGUNTAS

No.	PREGUNTAS ENCUESTA SÍNDROME BURNOUT	Frecuencia de Identificación con el Enunciado						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	8	6	0	5	0	1	0
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	2	3	3	5	0	4	3
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	11	4	2	2	0	0	1
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros	3	4	1	0	2	3	7
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	19	1	0	0	0	0	0
6	Siento que trabajar todo el día con mis compañeros supone gran esfuerzo y me cansa	14	3	1	0	1	0	1
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros	4	4	1	1	3	1	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo	12	6	0	1	1	0	0
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros	2	0	3	0	1	2	12
10	Me he vuelto más insensible con la gente, desde que ejerzo mi trabajo	15	0	2	1	0	1	1
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	16	2	0	0	0	0	2
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	1	0	0	0	0	3	16
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo	15	2	2	0	1	0	0
14	Creo que trabajo demasiado	5	7	1	3	1	1	2
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros	14	1	0	0	0	2	3
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés	14	4	0	1	0	0	1
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros	0	0	0	0	1	1	18
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con las personas	1	0	0	0	0	3	16
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	0	0	1	0	0	19
20	Me siento acabado en este trabajo, al límite de mis posibilidades	14	3	2	0	0	1	0
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma	2	1	3	0	0	1	13

22	Creo que los compañeros me culpan de algunos de sus problemas	15	2	3	0	0	0
		43%	12%	5%	5%	3%	5%
							28%